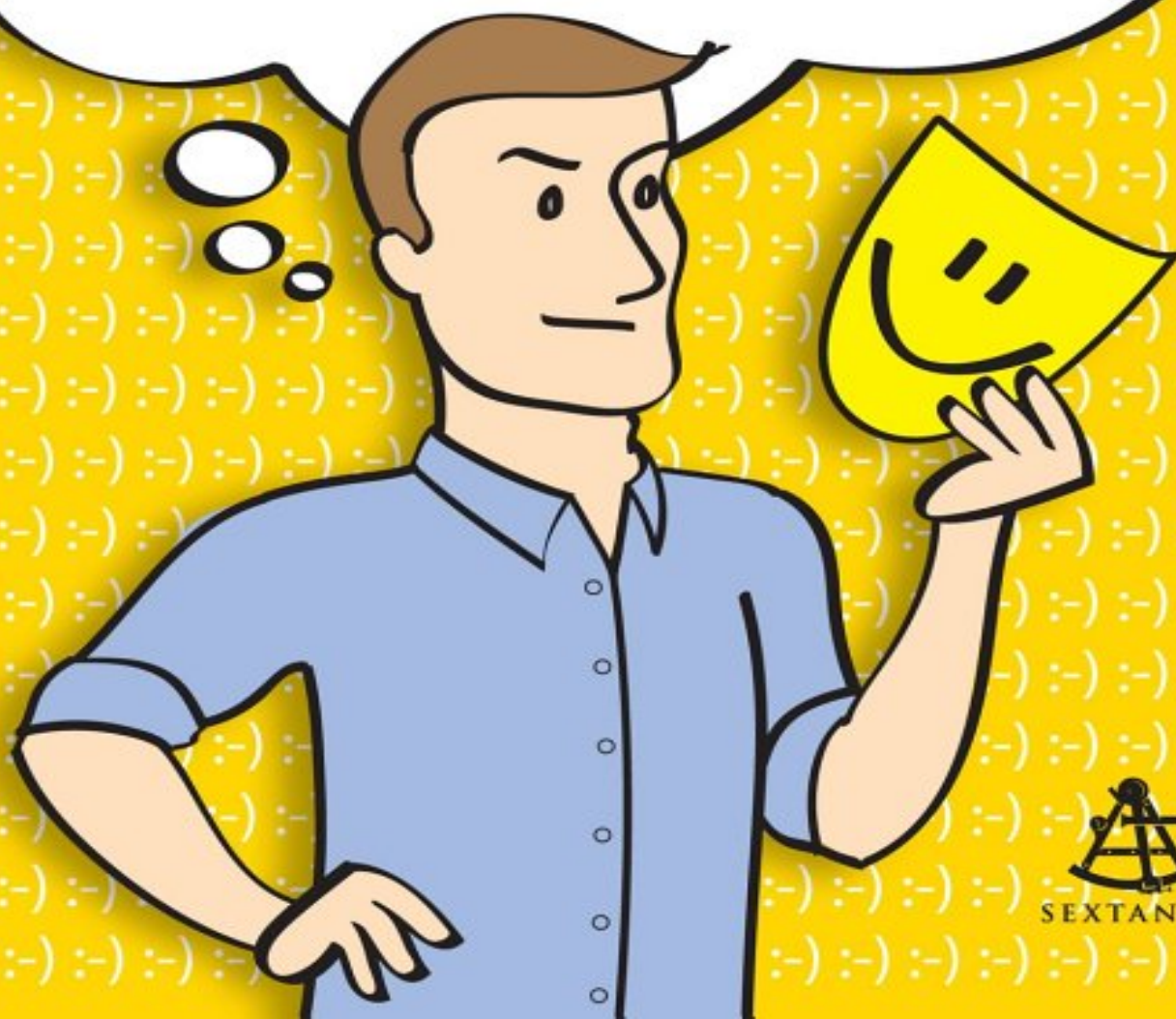


Mais de 500 mil livros vendidos

THOMAS D'ANSEMBOURG

Deixe de ser bonzinho e seja **verdadeiro**

Como se relacionar bem com os outros
sendo você mesmo



SEXTANTE



Deixe de ser
bonzinho e seja
verdadeiro

THOMAS D'ANSEMBOURG

Deixe de ser
bonzinho e seja
verdadeiro

Como se relacionar bem com os outros
sendo você mesmo



Título original: *Cessez d'être gentil, soyez vrai*
Copyright © 2001 por Les Éditions de L'Homme, uma divisão de Groupe Sogides inc., uma afiliada de Quebecor Media inc. (Montreal, Québec, Canadá)
Copyright da tradução © 2013 por GMT Editores Ltda.
Todos os direitos reservados. Nenhuma parte deste livro pode ser utilizada ou reproduzida sob quaisquer meios existentes sem autorização por escrito dos editores.

tradução

Maria de Fátima Oliva do Coutto

preparo de originais

Cristiane Pacanowski

revisão

Hermínia Totti e Juliana Sousa

projeto gráfico e diagramação

DTPPhoenix Editorial

capa e imagem de capa

Silvana Mattievich

produção digital

SBNigri Artes e Textos Ltda.

CIP-BRASIL. CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO
SINDICATO NACIONAL DOS EDITORES DE LIVROS, RJ.

A627d

Ansembourg, Thomas d'

Deixe de ser bonzinho e seja verdadeiro [recurso eletrônico] / Thomas d'Ansembourg [tradução de Maria de Fátima Oliva do Coutto]; Rio de Janeiro: Sextante, 2013.

recurso digital: il.

Tradução de: Cessez d'être gentil soyez vrai

Formato: ePub

Requisitos do sistema: Adobe Digital Editions

Modo de acesso: World Wide Web

ISBN 978-85-7542-977-8 (recurso eletrônico)

1. Teoria do autoconhecimento. 2. Autorrealização. 3. Mudança (Psicologia).
4. Técnicas de autoajuda. 5. Livros eletrônicos. I. Título.

13-03615

CDD: 158.1

CDU: 159.947

Todos os direitos reservados, no Brasil, por
GMT Editores Ltda.

Rua Voluntários da Pátria, 45 – Gr. 1.404 – Botafogo
22270-000 – Rio de Janeiro – RJ
Tel.: (21) 2538-4100 – Fax: (21) 2286-9244
E-mail: atendimento@esextante.com.br
www.sextante.com.br

A Valérie
e a nossas filhas, Camille e Anna,
com amor e respeito.

Sumário

Prefácio

Introdução

- 1 Por que nos privamos de nós mesmos, de nossos sentimentos ou de nossas necessidades
- 2 Como tomar consciência do que vivemos de verdade
- 3 Como tomar consciência do que o outro realmente vive
- 4 O encontro
- 5 A segurança afetiva e o sentido, duas chaves para a paz
- 6 Trocar informações e compartilhar nossos valores
- 7 Método

Epílogo Jardinando a paz

Lista de necessidades

Lista de sentimentos

Lista de sentimentos compreendendo interpretações e julgamentos

Referências bibliográficas

Agradecimentos

Sobre o autor

Conheça os clássicos da Editora Sextante

Informações sobre os próximos lançamentos

Prefácio

O objetivo deste livro é ajudar você a se expressar de maneira verdadeira, mantendo o respeito por si mesmo e pelo outro. Thomas d'Ansembourg sugere que você mergulhe em um diálogo interior bastante franco, a fim de melhorar seus relacionamentos e deixar de lado alguns hábitos que limitam suas escolhas.

O método proposto pelo autor questiona os condicionamentos inconscientes que costumamos ter.

Essa é uma tarefa árdua, porque, para chegar a enunciar de modo claro o que existe dentro de nós, é necessário nos desvencilharmos desses condicionamentos. A empreitada é revolucionária, pois durante o percurso descobrimos que nos mostrar com clareza expõe nossa vulnerabilidade e revela nosso orgulho. É também perturbadora, já que traz à tona nossa tendência a deixar tudo como está, receosos de incomodar os outros e de que os outros nos incomodem se ousarmos ser sinceros. Além disso, é ao mesmo tempo provocante e estimulante, pois convida cada um de nós a trabalhar a própria mudança, em vez de esperar que o outro mude.

Compreendi todo o potencial da Comunicação Não Violenta durante uma expedição pelo deserto do Saara, na qual atuei como consultor psicológico. Por sugestão de Thomas d'Ansembourg, concordei com a participação de alguns jovens do centro para menores desabrigados em que ele trabalhava.

Apesar de eu ter aceitado o convite, quase me arrependi quando um dos jovens ameaçou um adulto com uma faca. A quilômetros de

distância de qualquer área urbana, fiquei bastante assustado com aquela demonstração de violência. É claro que eu não queria que nenhuma das pessoas que trabalhavam comigo corresse o risco de ser agredida, então na época não vi outra solução a não ser mandar os encenqueiros de volta para casa o mais rápido possível. Na verdade, aquele foi um jeito fácil de me livrar do problema.

Comuniquei minha decisão a Thomas. Sem rejeitar minha proposta, ele me pediu algumas horas para conversar com a equipe. Para minha surpresa, ao final das discussões, a paz voltou a reinar entre a equipe e os jovens. Fiquei impressionado com a paciência de Thomas e me dei conta de que a técnica de Comunicação Não Violenta que ele aplicava merecia ser estudada.

Foi depois desse episódio que Thomas d'Ansembourg passou a participar de meus grupos de trabalho como assistente.

Estamos habituados a avaliar, a julgar e a rotular os outros sem lhes revelar nossos próprios sentimentos. De fato, quem pode se vangloriar de tentar apresentar um inventário dos sentimentos que geram nossos julgamentos antes de enunciá-los? Quem se dá ao trabalho de identificar e enumerar nossas necessidades reprimidas ou as palavras que pronunciamos? Quem tenta fazer pedidos realistas e negociáveis nos relacionamentos?

Embora todas as nossas necessidades sejam justas, nem todas podem ser satisfeitas. É preciso encontrar um meio-termo, e é aí que a Comunicação Não Violenta se mostra mais eficaz.

Essa técnica faria milagres na política. Ela deveria ser ensinada até aos alunos do ensino fundamental, pois os ajudaria a se expressarem com mais clareza. Os casais são alguns dos que mais se beneficiam desse trabalho terapêutico e conseguem resolver muitos de seus conflitos, curando feridas dolorosas e superando obstáculos que prejudicam uma

convivência tranquila com o parceiro. A Comunicação Não Violenta nos oferece a possibilidade de compreender nossos problemas, de modo a encontrar um efeito prático no cotidiano.

Em geral os princípios de todos os métodos de comunicação são fáceis, a prática é que costuma oferecer algumas dificuldades. Portanto este livro pode ser visto como um verdadeiro manual de referência. Ele revela todo o talento do autor para entender a complexidade dos sentimentos e das necessidades de cada um de nós.

Thomas d'Ansembourg compreendeu que, para se comunicarem de maneira adequada e verdadeira, as pessoas precisam renunciar às relações de poder e pôr em xeque a própria verdade.

Assisti à transformação pessoal de Thomas em poucos anos: de rapaz gentil com medo de assumir compromissos a marido amoroso e pai devotado. Eu o vi abandonar progressivamente suas funções de advogado e de consultor a fim de permanecer fiel a si mesmo e ajudar outras pessoas a obter o sucesso que ele alcançara. Com alegria, identifico toda a sua sabedoria neste livro, nos lembrando de que é possível conviver em harmonia com o outro sem deixar de ser quem somos.

GUY CORNEAU,
psicanalista e escritor canadense

Introdução

*Não tenho esperança de conseguir sair sozinho de minha solidão.
A pedra não espera ser algo mais que pedra, mas, ao colaborar
com seus semelhantes, agrupa-se e se torna Templo.*

ANTOINE DE SAINT-EXUPÉRY,
escritor francês, autor de *O Pequeno Príncipe*

Eu era um advogado gentil, educado, deprimido e desmotivado. Hoje, entusiasmado, apresento conferências e seminários, além de atuar como consultor. No passado fui um solteirão que morria de medo de assumir compromissos afetivos e preenchia a vida solitária participando de diversas atividades. Hoje sou um homem casado e feliz com a família que formei. Vivia tentando disfarçar minha tristeza, mas hoje sou uma pessoa alegre e plenamente confiante.

Com o passar do tempo, tomei consciência de que eu tinha o hábito de ignorar minhas próprias necessidades, o que só me fazia mal, e para anular essa autoagressão eu acabava atacando os outros.

Passei a aceitar que tenho carências e que preciso reconhecê-las, diferenciá-las, estabelecer prioridades entre elas e resolvê-las sozinho, em vez de reclamar que ninguém pode supri-las.

Reuni, então, toda a energia que costumava dedicar às queixas, à revolta e à nostalgia e a canalizei no intuito de promover minha transformação interior e melhorar meus relacionamentos com as pessoas à minha volta. Essa autoconscientização também me ajudou a

compreender e aceitar que o outro tem suas próprias necessidades e que eu não sou o único capaz de satisfazê-las.

Se cada um de nós resolvesse observar a própria violência, aquela que exerce inconsciente e muito sutilmente contra si próprio e contra os outros – mesmo que pense que esteja agindo com as melhores intenções do mundo –, e tentasse compreender como ela se manifesta, tenho certeza de que nos esforçaríamos para impedir que ela viesse à tona. Todos poderiam então contribuir para criar relações humanas mais satisfatórias, tornando-se ao mesmo tempo mais livres e mais responsáveis.

O psicólogo americano Marshall Rosenberg dá a esse processo o nome de Comunicação Não Violenta (CNV). A violência é, na verdade, um efeito da ausência de consciência, por isso prefiro a denominação Comunicação Consciente e Não Violenta. Se fôssemos mais conscientes, encontraríamos com mais facilidade ocasiões para exprimir nossa força sem agredir o outro. Acredito que a violência surge no momento em que é usada não com o objetivo de criar, estimular ou proteger, mas sim para exercer pressão, seja sobre nós mesmos ou sobre os outros. Essa pressão pode ser afetiva, psicológica, moral, hierárquica ou institucional. Por isso, a violência sutil é infinitamente mais comum do que aquela manifestada por meio de agressões físicas ou verbais.

Se essa violência não é designada como tal, isto se deve ao fato de ela se manifestar nas palavras empregadas inconscientemente todos os dias. Portanto, depende apenas de nós trocar palavras que ferem, dividem, opõem, separam, julgam, rotulam ou condenam por termos que unem, propõem, reconciliam e estimulam. Assim, precisamos trabalhar nossa consciência e nossa linguagem, para livrá-las do que interfere na comunicação e nos leva a agir de maneira agressiva e violenta no dia a dia.

Os princípios da Comunicação Não Violenta há séculos fazem parte do inconsciente coletivo, mas muitas pessoas ainda se perguntam como colocá-la em prática. Por outro lado, os conflitos de comunicação são articulados em um nível consciente.

O processo da comunicação não violenta nos estimula a parar e refletir sempre que reagimos fortemente a alguma coisa ou situação. Ele é composto por quatro fases: a Observação (fase 1) invariavelmente nos suscita algum Sentimento (fase 2), que por sua vez corresponde a uma Necessidade (fase 3), que nos convida a formular um Pedido (fase 4).

Esse método é fundamentado na constatação de que nos sentimos melhor quando identificamos o que desperta nossa reação, quando compreendemos tanto nossos sentimentos quanto nossas necessidades e quando conseguimos formular pedidos negociáveis, seguros de poder aceitar a reação do outro, não importa qual seja ela. Também nos sentimos melhor quando identificamos claramente aquilo a que o outro se refere ou reage, quando compreendemos bem seus sentimentos e suas necessidades e entendemos que um pedido negociável nos permite discordar e buscar, em conjunto, uma solução que atenda às necessidades de ambos, e não às de um em detrimento das do outro. Por essa razão, a Comunicação Não Violenta possibilita que você aprofunde os relacionamentos conservando o respeito por si próprio, pelo outro e pelo mundo ao redor.

De fato, a tecnologia aumentou a velocidade com que as pessoas se comunicam umas com as outras. Mas a verdade é que a qualidade dessa comunicação não melhorou e muitas se tornaram mais solitárias e se queixam de serem incompreendidas e de não encontrarem sentido na vida.

Estamos fartos de sermos incapazes de nos expressar com sinceridade e desejamos ser entendidos com maior facilidade. Embora a troca de

informações seja maior hoje em dia, ainda precisamos evoluir muito nos quesitos expressão e escuta. Da impotência resultante dessas tentativas surgem inúmeros medos: fundamentalismos, nacionalismos, racismos, extremismos de toda espécie.

Por causa do uso desenfreado da tecnologia, em particular nos meios de comunicação, do acesso ao mundo virtual, acabamos desenvolvendo um medo de perder algo íntimo e verdadeiro, tão precioso que faz qualquer outra busca correr o risco de se revelar desesperada. Sentimos falta do encontro real entre seres humanos, sem manipulações, sem máscaras, que não seja contaminado por nossos medos, hábitos e clichês, que não carregue o peso de nossos condicionamentos e que nos tire do isolamento de nossos universos virtuais.

Parece haver nesse mundo um novo continente a ser conquistado, mal explorado até hoje e que desperta medo em muita gente: *a relação verdadeira entre pessoas livres e responsáveis*.

Se essa relação assusta é por temermos nos perder nela. Mas, no fundo, já estamos abrindo mão de nós mesmos para estar com o outro, anulando nossos sentimentos e necessidades.

Minha proposta neste livro é explorar uma trilha para as relações verdadeiras entre seres livres e responsáveis, sob a seguinte perspectiva: como ser você mesmo sem deixar de estar com o outro e como estar com o outro sem deixar de ser você mesmo.

1

Por que nos privamos de nós mesmos, de nossos sentimentos ou de nossas necessidades

*Nosso mundo intelectual é feito de
categorias, limitado por fronteiras
arbitrárias e artificiais.*

*Há de se construir pontes, mas para tal
é preciso um conhecimento, uma visão
mais ampla do homem e de seu destino.*

YEHUDI MENUHIN,
violinista e maestro americano

A violência é a expressão de uma frustração impossível de ser manifestada em palavras.

É por isso que jamais conseguimos descrever com exatidão o que sentimos ou o que queremos.

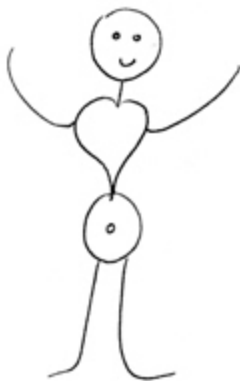
Ao crescer, nos privamos dos próprios sentimentos e necessidades para tentar escutar os de nossos pais, irmãos, professores, etc.: “Faça o que mamãe disse... Faça o que sua professora mandar... Faça o que esperam de você.”

E, assim, prestamos atenção aos sentimentos e às necessidades de todos – chefes, clientes, vizinhos, colegas de trabalho –, exceto de nós mesmos.

Para nos integrarmos, acreditamos que é necessário nos privar daquilo que necessitamos.

Um dia essa ruptura cobra seu preço: timidez, depressão, dúvidas, hesitação diante de tomadas de decisões, incapacidade de fazer escolhas, dificuldade de se comprometer, perda da alegria de viver. Esperamos que alguém nos salve, que nos diga o que fazer. Ao mesmo tempo, não suportamos mais escutar nenhuma recomendação. Estamos saturados de ouvir: “Você precisa... Você devia... Acho melhor...”

Temos fundamentalmente necessidade de nos encontrarmos, de nos ancorarmos em nós mesmos, de sentir lá no fundo que somos nós que falamos, que decidimos e não mais nossos hábitos, nossos condicionamentos, nosso medo do olhar do outro. Mas como fazer isso?



As quatro fases da Comunicação Não Violenta:

- **A observação**
- **Os sentimentos**
- **As necessidades** (ou valores)
- **O pedido** (ou ação concreta e negociável)

I. A observação



- Juízos, rótulos...
- Preconceitos...
- Sistema binário
- Linguagem desresponsabilizadora

A mente foi desenvolvida, treinada e aprimorada para se tornar eficaz, produtiva e rápida. Quanto ao nosso coração, nossa vida afetiva e nossa

vida interior, nenhum deles recebeu tamanha atenção. Aprendemos a ser espertos e razoáveis, a tomar decisões acertadas depois de bastante reflexão, a analisar e rotular todas as coisas e separá-las em categorias bem distintas. Desde a infância nossa compreensão intelectual é estimulada e aprimorada, e acabamos nos tornando mestres em lógica e raciocínio. No entanto, nossa compreensão emocional foi pouco ou nada incentivada, quando não abertamente desencorajada.

Atualmente, observo em meu trabalho quatro características desse funcionamento mental que, em geral, geram violência contra nós mesmos ou contra os outros. Apresento-as a seguir.

Juízos, rótulos e categorias

Fazemos julgamentos de valor constantemente. Julgamos o outro ou determinada situação em função do pouco que vimos, e a partir desse pouco estabelecemos a realidade. Um exemplo comum: vemos na rua um jovem de cabelos cor de abóbora, estilo moicano, e piercings no rosto. “Olha lá aquele punk, mais um desses revoltados, um marginal, um parasita da sociedade.” Num piscar de olhos, emitimos um julgamento. No entanto, não sabemos nada a respeito dessa pessoa, que talvez esteja engajada em projetos criativos, em um grupo de teatro ou em pesquisas científicas, contribuindo, assim, com o seu talento para o progresso do mundo. Mas porque algo em seu aspecto nos suscita medo, desconfiança e necessidades que não sabemos identificar, por ele ser diferente de nós, o julgamos. Veja como nosso julgamento agride a beleza, a generosidade e a riqueza que certamente existe nessa pessoa e que não percebemos.

Por outro lado, vemos uma senhora elegante, de casaco de pele, num carro luxuoso e comentamos: “Que perua! Ali vai mais uma que adora ostentar!”

Mais um juízo formado a partir do pouco que vimos do outro. De novo atacamos a beleza interior não percebida nessa pessoa. Talvez ela seja

generosa com seu tempo e seu dinheiro e se dedique a trabalhos voluntários e assistenciais. Não sabemos nada sobre ela. Mais uma vez a aparência de alguém nos desperta desconfiança, raiva, medo, tristeza ou necessidades que não sabemos decodificar – seja a necessidade de dialogar, de compartilhar, de acreditar que é dever de cada pessoa contribuir de forma ativa para o bem-estar comum. Então julgamos e restringimos o outro a uma categoria.

“Não se vê direito senão com o coração. O essencial é invisível aos olhos”, já dizia Antoine de Saint-Exupéry. Mas por acaso observamos o outro de verdade, com o coração?

Preconceitos, crenças estabelecidas e automatismos

Ao longo da vida, aprendemos a agir com base em hábitos arraigados, ações irrefletidas, crenças e preconceitos não comprovados. Não faltam exemplos: “Homem não presta. Mulher dirige mal. Funcionário público não faz nada. Todo político é corrupto. As coisas sempre foram desse jeito. Uma boa mãe deve parar de trabalhar para criar os filhos. Nesta família não se pode tocar nesse assunto.” Essas expressões são essencialmente reflexos de nossos medos. Agindo assim, aceitamos crenças, costumes e conceitos sem sequer questioná-los, nos fechando para novas interpretações.

Ao fazermos isso, agredimos os homens que são íntegros e fazem o bem; as mulheres que dirigem com atenção e seguem as regras de trânsito, respeitando os demais motoristas e pedestres; os funcionários públicos que se dedicam com empenho e entusiasmo ao trabalho; os políticos que exercem suas funções com integridade visando ao bem comum.

Sistema binário ou dualidade: ou isso ou aquilo

A fim de nos proteger, criamos o hábito de dividir tudo em certo e errado, em positivo e negativo. Uma porta deve estar aberta ou fechada,

um ato é justo ou injusto, temos razão ou estamos completamente errados, isso se faz ou não se faz, algo está na moda ou é cafona, é maravilhoso ou completamente insignificante. Com as variantes sutis: ou se é bem-dotado intelectual ou fisicamente, matemático ou artista, pai de família responsável ou vagabundo inveterado, rueiro ou caseiro, poeta ou engenheiro, trabalhador ou malandro. Essa é a armadilha da dualidade.

Como se fosse impossível ser ao mesmo tempo um intelectual brilhante e bom em trabalhos artesanais, um matemático rigoroso e artista original, um ser humano responsável e com uma imaginação fervilhante, um poeta sensível e engenheiro sério.

Como se a realidade não fosse infinitamente mais rica e diversificada que as pobres e limitadas categorias nas quais tentamos aprisioná-la, porque tamanha inconstância, diversidade e vitalidade nos desconcerta e nos amedronta.

Praticamos essa lógica da exclusão e da divisão com base na velha maneira de pensar “ou isso ou aquilo”. Brincamos de “Quem está errado, quem tem razão?”, jogo que, em vez de valorizar tudo o que nos agrega, estigmatiza tudo o que nos separa. Veremos mais adiante quanto nos deixamos enredar na armadilha desse sistema binário e quanta violência ele exerce sobre nós e sobre os outros. O exemplo mais recorrente é: ou cuidamos dos outros ou de nós mesmos e, por consequência, ou nos privamos de nós mesmos ou dos outros. Como se não pudéssemos *a um só tempo* cuidar dos outros *e* de nós, estar perto do outro sem esquecer nossa individualidade.

A linguagem que nos isenta de responsabilidade

Utilizamos uma linguagem que nos exime de sermos responsáveis por aquilo que fazemos ou vivemos. Aprendemos a jogar a responsabilidade de nossos sentimentos sobre os outros ou sobre um fator externo. “Estou

com raiva porque você...”, “Estou triste porque meus pais...”, “Estou deprimido porque o mundo, a poluição, a camada de ozônio...”, etc. Não assumimos a menor responsabilidade por aquilo que sentimos. Ao contrário, encontramos um bode expiatório e nos livramos de nosso mal-estar jogando a culpa no outro, que serve de para-raios para nossas frustrações. “É a regra...”, “São as ordens...”, “A tradição exige que...”, “Não pude agir de outro jeito...”, “Não tive escolha” – é assim que fugimos da responsabilidade por nossos próprios atos.

Veremos quanto essa linguagem nos desconecta de nós mesmos e dos outros e nos escraviza sutilmente por parecer uma linguagem responsável.

2. Os sentimentos



Ao privilegiarmos o processo mental, somos privados de nossos sentimentos e de nossas emoções como se construíssemos um muro de concreto separando a cabeça do resto do corpo.

Talvez você encontre certa identificação com o que digo. Eu aprendi a ser um menininho bem-educado e comportado e a sempre escutar os outros. Quando era criança, não pegava bem falar de si mesmo e das próprias emoções. Podia-se descrever de maneira emotiva uma pintura ou um jardim, comentar uma música, um livro ou uma paisagem, mas falar de si era visto como algo egocêntrico. “Não é bonito pensar em si, é preciso pensar nos outros”, me ensinavam.

Se, por acaso, eu sentia raiva e demonstrava isso, com certeza ouvia algum comentário do gênero: “Um menino bem-educado não fica com raiva. Vá já para o quarto e só saia de lá depois de ter refletido sobre sua atitude.”

Então lá ia eu pensar sobre a maneira como tinha agido com minha cabeça já programada para me julgar culpado. E era assim que eu reprimia meus sentimentos, engolia a raiva e saía do quarto buscando ser aceito pela família. Se, num outro dia, eu estivesse triste e não soubesse o que fazer com as lágrimas, tomado de repente por uma daquelas sensações opressivas que sem explicação podem se abater sobre você, e precisasse ser tranquilizado e consolado, ouvia: “Que coisa feia ficar triste depois de tudo o que fazemos por você! E, além do mais, tem gente muito mais infeliz. Vá já para o quarto e só saia de lá depois de ter refletido.”

Sozinho no meu quarto, os pensamentos que me ocorriam eram: “É verdade, não tenho o direito de ficar triste. Tenho pai, mãe, irmãos e irmãs, casa e comida, vários brinquedos. Não me falta nada. O que mais posso querer? Não tenho o direito de me chatear. Sou egoísta e mal-agradecido.” De novo eu me julgava e condenava a mim mesmo, reprimindo os sentimentos que iam no fundo do meu coração. E assim eu sufocava a tristeza e a raiva e ia procurar a aprovação da família. Normalmente, é desse jeito que se aprende a ser gentil, em vez de sincero.

Numa outra ocasião eu estava feliz e exultante e fiquei correndo de um lado para outro a fim de demonstrar minha felicidade. Não demorou muito para cortarem o meu barato, dizendo: “Não se alegre demais porque a vida não é nada divertida!” O que eu, na época uma criança, poderia pensar depois disso? Nem a alegria nem a tristeza são bem-vistas no mundo dos adultos. Do alto dos meus 10 anos, cheguei à conclusão

de que, para ser adulto, é preciso se privar ao máximo das emoções e não se preocupar com elas, para não incomodar ninguém. E, para ser amado, não devo seguir minha vontade, mas fazer o que os outros querem. Ser eu mesmo significa me arriscar a perder o amor dos outros.

Mas é necessário acalantar todas essas emoções? Não corremos o risco de ser manipulados por elas? Pode ser que você esteja pensando em certas pessoas que vivem sentindo raiva há anos e que não fazem nada para mudar essa realidade e levar uma vida feliz. Ou em outras que não conseguem se libertar da tristeza e da melancolia. Ou, ainda, em algumas, que revoltadas com tudo e com todos não conseguem encontrar a paz. A verdade é que ficar remoendo sentimentos não leva ninguém a lugar nenhum e só atrasa a vida.

Nossas emoções são como ondas de sentimentos múltiplos, algumas agradáveis, outras nem tanto. É interessante poder identificá-las e diferenciá-las. O benefício de reconhecer nossos sentimentos e nossas necessidades é que eles nos ensinam a ter respeito por nós mesmos. Os sentimentos são como botões piscando no painel de um avião: eles indicam qual função está ou não funcionando, e se uma necessidade está ou não sendo satisfeita.

Podemos nos sentir bem, felizes, aliviados, relaxados, ou podemos sentir medo, nos achar feios, nos decepcionar, ficar tristes ou irritados. Temos bem poucas palavras para descrever nosso estado de espírito, mas apesar de tudo continuamos agindo assim. Nos cursos de Comunicação Não Violenta, uma lista com mais de 250 sentimentos é distribuída aos participantes com o intuito de ajudá-los a ampliarem o vocabulário e, assim, tornarem-se mais conscientes do que sentem.

*Precisamos desenvolver nosso vocabulário para
ampliar nossa consciência do que vivemos.*

A aquisição do vocabulário caminha lado a lado com o desenvolvimento da consciência. Por termos aprendido a nomear os elementos e a diferenciá-los, podemos compreender sua interação e modificá-la quando necessário. Eu, por exemplo, não entendo muito de encanamento. Quando meu aquecedor não funciona, chamo o encanador e explico que o aparelho está com defeito. Meu nível de consciência dos elementos em jogo e minha capacidade de resolver a questão tendem a zero. Depois de identificado o problema, o encanador explicará em termos concretos: “O acendedor está com defeito” ou “O circuito está enferrujado, a mangueira de gás entupiu”. O encanador detém o poder de ação e, nesse caso, o poder de reparo.

Antigamente, quando eu exercia a advocacia e atendia pessoas às vezes completamente confusas e impotentes diante de suas dificuldades, tive o prazer de analisar o que estava em jogo, entender suas interações, definir prioridades e assim ter condições de propor uma ação. Portanto, o poder de ação está ligado à consciência e à faculdade de nomear e diferenciar os elementos. Cada um aprendeu a dispor de determinado poder de ação em sua respectiva área.

Entretanto, em que momento aprendemos a nomear o que está em jogo em nossa vida interior e a discernir o que se passa dentro de nós? Em que momento aprendemos a diferenciar nossos sentimentos e a distingui-los de nossas necessidades fundamentais, a determinar nossas necessidades e formular de maneira simples pedidos concretos e negociáveis que dão conta das necessidades do outro? Quantas vezes nos sentimos impotentes e revoltados diante de uma raiva, uma tristeza, uma nostalgia que toma conta da gente e nos corrói por dentro sem que possamos reagir? Ao mal-estar e ao sentimento de raiva, de tristeza ou de nostalgia acrescenta-se então o desconforto da impotência. “Não

apenas estou infeliz, ou com raiva, mas não sei o que fazer para sair dessa situação.”

Então, muitas vezes, “para sair dessa” só encontramos uma solução: despejar nossa raiva em alguém, seja o pai, a mãe, a professora, um amigo, um colega de trabalho. Não tendo compreensão e, por conseguinte, tampouco domínio de nossa vida interior, encontramos um responsável que serve de bode expiatório para a nossa dor. “Estou com raiva porque *você*... Estou triste porque *vocês*... Estou revoltado porque *o mundo*...”

Exteriorizamos nossa dificuldade e a descarregamos no outro por não sabermos resolvê-la sozinhos. É preciso, portanto, nomear com o objetivo de resolver e obter êxito, desenvolver o vocabulário dos sentimentos e das necessidades de modo a ficar à vontade com o assunto, dominando-o um pouco mais a cada dia. O domínio não é a asfixia, mas o controle.

O sentimento funciona como um sinal luminoso num painel de instrumentos, informando sobre a necessidade: um sentimento prazeroso indica que a necessidade está sendo satisfeita; um sentimento opressivo indica que ela não está sendo suprida.

Essa distinção-chave deve ser feita a fim de identificar aquilo de que necessitamos: por mais que eu me queixe do que não quero mais e de, muitas vezes, recorrer a alguém incompetente em busca de auxílio, vou poder esclarecer o que quero (a minha necessidade e não a minha carência) e pedir ajuda a alguém competente. Na maioria das vezes esse alguém sou eu mesmo.

O sentimento funciona como um sinal luminoso num painel de controle e nos informa se o tanque está cheio ou vazio. Vamos imaginar que estou dirigindo um carro numa estrada. Posso me encontrar em uma das três situações a seguir:

1. Dirijo um carro antigo sem painel de instrumentos, digamos um modelo do início do século XX. Sigo confiante, consumindo toda a reserva, sem tomar conhecimento de que é preciso reabastecer o tanque, pois nenhum sinal me faz tomar consciência disso. Cedo ou tarde o combustível vai acabar e eu vou ficar parado no meio da estrada. Sem sinal, não há tomada de consciência da necessidade nem qualquer poder de ação.

2. Dirijo um carro moderno que dispõe de um painel completo. Em determinado momento o marcador indica que a gasolina já está entrando na reserva. Então resmungo: “Quem se esqueceu de colocar gasolina no carro? É incrível, sempre sobra para mim! Ninguém nessa família enche o tanque.” Eu reclamo, e de tão concentrado nas queixas nem noto vários postos de gasolina ao longo do caminho, até que o carro acaba parando no meio da estrada. Havia um sinal, eu tive consciência da necessidade, mas não tomei nenhuma atitude para resolver o problema. O que fiz foi apenas canalizar toda a minha energia para as queixas e procurar um culpado ou alguém em quem eu pudesse descarregar minha frustração.

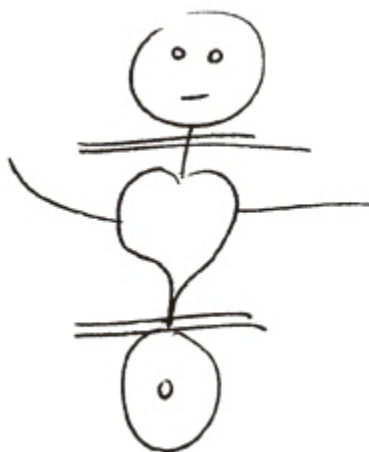
3. Dirijo um carro moderno que dispõe de um painel completo. O marcador indica que a gasolina está entrando na reserva. Identifico minha necessidade: “Puxa, vou precisar abastecer, mas não estou vendo nenhum posto por perto. O que posso fazer?”

Então empreendo uma ação concreta e positiva: conduzo o carro de modo econômico, fico *atento* ao próximo posto, paro e resolvo o problema. Eu mesmo me ajudo. Consciente da necessidade identificada, presto atenção à possibilidade de resolvê-la. A solução não está lá pronta, mas, como tomei consciência da necessidade, tenho muito mais chances de encontrar uma solução para algo de que, no primeiro caso, eu nem sequer tinha consciência.

O fato de eu mesmo ter me ajudado enchendo o tanque não significa que devo renunciar à necessidade de consideração e de respeito. Ao chegar em casa, posso dizer a minha mulher ou a meus filhos: “Estou cansado de ser obrigado a encher o tanque sempre que vocês usam o carro (Sentimento). Preciso que levem meu tempo em consideração e que me respeitem por ter emprestado o carro (Necessidade). Da próxima vez, podem abastecer antes de voltarem para casa? (Pedido)”

Se com frequência nos privamos de nossos sentimentos por educação ou por hábito, nos privamos mais ainda de nossas necessidades.

3. As necessidades



Se já nos encontramos bastante privados de nossos sentimentos, estamos quase completamente privados de nossas necessidades.

Às vezes temos a impressão de que uma laje de concreto nos isola de nossas necessidades. A primeira coisa que nos ensinaram foi tentar compreender e satisfazer as necessidades dos outros e não prestar atenção às nossas. Durante muito tempo escutar os próprios desejos foi sinônimo de pecado mortal – na melhor das hipóteses, de egocentrismo ou de egoísmo. Mesmo a ideia de que podemos “ter necessidades” ainda é muitas vezes percebida como algo do qual se deva ter vergonha.

É verdade que a palavra necessidade costuma ser mal-interpretada. Não se trata aqui de um desejo momentâneo, de uma pulsão passageira. Trata-se de nossas necessidades básicas, essenciais para continuarmos vivos, as que devemos satisfazer para encontrar um equilíbrio satisfatório, as que dizem respeito a nossos valores humanos mais difundidos: identidade, respeito, compreensão, responsabilidade, liberdade, solidariedade. Avançando em minha prática, reparo cada vez mais em quanto o fato de compreender melhor nossas necessidades nos permite entender com mais clareza nossos valores.

Num dos seminários que dei, uma participante explicou com rancor sua incapacidade de compreender os filhos. Viviam em conflito e ela já estava farta de “ter que lhes impor mil coisas que eles pareciam não compreender ou que entendiam, mas preferiam fazer exatamente o contrário”. Quando lhe perguntei se podia identificar as próprias necessidades no que dizia respeito a essa situação, ela explodiu e disse:

- Mas a gente não veio ao mundo para se ocupar das próprias necessidades! Se cada um só olhasse para si mesmo, viveríamos em guerra. O que o senhor propõe é de um egoísmo assustador!

- A senhora está irritada (Sentimento) porque gostaria que os seres humanos fossem atenciosos e prestassem atenção uns aos outros (Necessidade) a fim de, juntos, encontrarem soluções satisfatórias para as respectivas necessidades?

- Claro.
- Por acaso deseja (Necessidade) que haja compreensão e harmonia entre as pessoas?
- Mas é claro que sim.
- Mas fica difícil acreditar que possa estar atenta às necessidades de seus filhos se você não começa prestando atenção às suas. É complicado acreditar que consiga compreendê-los em sua multiplicidade e em suas contradições se não tenta entender e amar a si mesma. Como se sente quando digo isso?

Ela não disse nada e ficou espantada à beira das lágrimas. Em seguida, foi como se uma trava se soltasse em seu coração. O grupo acompanhou sua reação em silêncio, unido por profunda empatia. Então ela constatou com uma gargalhada:

– É incrível. Só agora tomo consciência de que nunca aprendi a me escutar. Então, em vez de ouvir meus filhos, eu simplesmente imponho regras. É evidente que eles se revoltam; eu também me rebelava quando tinha a idade deles!

Podemos escutar os outros sem dar ouvidos aos nossos próprios desejos e necessidades? Podemos nos mostrar disponíveis e abertos em relação aos outros sem agir assim conosco? Podemos amar o outro em suas diferenças e contradições sem primeiro nos amar profundamente?

*Se nos privamos de nossas necessidades,
alguém paga o preço: nós ou o outro.*

Manter-se alienado com relação às próprias necessidades tem diferentes consequências. As mais frequentes são:

- Achamos difícil *fazer escolhas* que nos levem a um comprometimento pessoal. Nos negócios e no trabalho, isso pode até funcionar. Entretanto, em nossa vida afetiva e nas escolhas mais pessoais, temos dificuldade. Hesitamos, sem saber o que escolher, esperando que afinal os acontecimentos ou os outros decidam por nós. Ou então nos impomos uma escolha – “é mais razoável, mais sensato” –, impotentes que somos para escutar e compreender nossos mais profundos impulsos.
- Incapazes de identificar nossas verdadeiras necessidades, acabamos nos tornando dependentes da opinião dos outros. “O que você acha? O que faria no meu lugar?” Ou, pior, nos moldamos às expectativas do outro, nos adaptando e nos readaptando a elas, sem analisá-las. “O que vão pensar de mim? Preciso agir assim ou assado. Devo adotar tal comportamento, senão...” Essa dependência da aceitação do outro nos deixa esgotados e, em situações extremas, faz de nós vítimas de um modismo, de uma corrente – se todo mundo faz isso, eu também faço para ser igual a todo mundo. Viramos joguete de dependências diversas – dinheiro, poder, sexo, TV, jogos, bebidas alcoólicas, medicamentos, drogas e internet – ou de instruções formais – nos submetemos à autoridade de uma empresa exigente, de um movimento político intervencionista ou de uma seita.

Ao longo da vida encontrei muitas pessoas que sofriam, consciente ou inconscientemente, desses tipos de dependência. Acredito que a mais comum e a menos reconhecida é a que nos mantém concentrados no olhar do outro. Não conhecemos nossas carências justamente por não termos aprendido a reconhecê-las. Portanto, esperamos que a droga, o álcool e os outros ditem nossas necessidades. Vivemos privados de nós mesmos.

- Levando em consideração que aprendemos a satisfazer as necessidades dos outros, ser um bom filho, educado, gentil e cortês, escutando o que todos têm a dizer e nunca dando ouvidos a nós mesmos, se um dia, apesar de tudo, chegarmos à conclusão, confusos, de que nossas necessidades não estão sendo satisfeitas, será porque existe um culpado, alguém que não cuidou da gente. É assim que entramos no processo de *violência por agressão ou projeção*, no qual predominam a crítica, o julgamento, o insulto e a recriminação: “Sou infeliz porque meus pais... Estou triste porque minha mulher... Estou desestimulado porque meu chefe... Estou deprimido porque a crise...”
- Em geral, sentimos que nos submetemos às necessidades dos outros ou que não estamos em condições de fazer valer as nossas, as quais impomos de modo autoritário e sem espaço para contestação. “Comigo é assim e ponto final. Agora vá já arrumar seu quarto!” Entramos então no processo da *violência por autoridade*.
- Estamos fartos de tentar fazer valer nossas necessidades sem qualquer sucesso. Finalmente desistimos. “Desisto! Eu não me aguento mais.” Neste caso, cometemos violência contra nós mesmos.

Mas de que adianta conhecer suas necessidades se for para viver constantemente frustrado? É bem provável que você tenha pensado numa determinada pessoa que percebeu que precisava de aconchego ou de reconhecimento e passa a vida à procura de ocasiões sociais em que possa saciar essa carência. Ou em outra que, morta de vontade de conquistar seu próprio lugar, de encontrar sua identidade e serenidade interior, vive de um lado para outro, frequentando grupos de apoio e terapias sem, contudo, encontrar paz.

O simples fato de identificar a necessidade mesmo sem satisfazê-la traz alívio e bem-estar surpreendentes. De fato, uma das primeiras causas do sofrimento é desconhecer o que o motiva. Se conseguirmos identificar a causa interior de nosso mal-estar, pelo menos nos libertaremos da dúvida.

O mesmo acontece quanto à necessidade: identificá-la permite livrar-se da confusão que agrava o mal-estar.

Por outro lado, enquanto não conhecemos nossas necessidades, não sabemos como satisfazê-las. Então, esperamos que os outros (pais, companheiros, filhos) as satisfaçam de forma espontânea, adivinhando o que pode nos agradar, enquanto nós mesmos temos dificuldade de captar nossas necessidades.

A seguir apresento dois exemplos de casais que me procuraram em busca de ajuda para solucionar os problemas que enfrentavam no relacionamento.

Primeiro, a mulher se queixou da incompreensão do marido.

- Ele não entende minhas necessidades.
 - Você poderia me dizer uma necessidade que gostaria que ele compreendesse? – perguntei.
 - Ele é meu marido e tem obrigação de compreender minhas necessidades!
 - Quer dizer que você espera que ele adivinhe suas necessidades quando até a senhora tem dificuldade de defini-las?
 - Exatamente.
 - E há quanto tempo brincam de adivinhação?
 - Somos casados há 30 anos.
 - A senhora deve estar exausta.
- Ela caiu no choro.
- É verdade, estou no meu limite.

– Está exausta porque sente falta de compreensão e de apoio e espera por isso há muito tempo?

– Isso mesmo.

– Pois bem, receio que a senhora ainda passe muito tempo esperando, caso não tente esclarecer suas necessidades e explicá-las ao seu marido.

Em seguida, após um longo silêncio banhado de lágrimas, ela disse:

– O senhor tem razão, sou eu que estou confusa. Na minha família, não tínhamos direito a necessidades, entende? Eu não sei do que preciso e sempre acabo reprovando meu marido por se mostrar indiferente, embora eu não diga exatamente o que quero. No fundo, sei que ele dá o melhor de si, mas entendo que fique irritado com as minhas reclamações, e quando ele se irrita eu fico emburrada. É um inferno!

Com este casal precisei fazer um demorado trabalho de compreensão e de esclarecimento das necessidades de cada um. Para uma pessoa que sempre esperou que os outros cuidassem dela, sem tomar o leme da própria vida, é difícil aceitar se assumir, e o processo pode ser doloroso. No entanto, só à custa desse trabalho a relação com o outro pode melhorar.

No outro caso, foi o homem que se queixou:

– Minha mulher não reconhece os meus esforços!

– Imagino que você esteja irritado porque precisa se sentir valorizado.

– Exatamente.

– Pode me explicar o que gostaria que ela dissesse ou fizesse para você se sentir devidamente valorizado?

– Não sei.

– Bom, ela também não sabe! Deve ser exaustivo para sua esposa sentir que existe de sua parte um pedido de reconhecimento, que sem dúvida ela percebe como insaciável e diante do qual se sente impotente.

Suponho que quanto mais você exige dela, sem lhe dizer com clareza como agir, mais ela se afasta.

- É isso mesmo!

- Então suponho que você esteja cansado dessa busca infrutífera.

- É verdade, estou exausto.

- Exausto por ter necessidade de compartilhar e de se sentir próximo dela?

- Sim.

- Então proponho que diga claramente a sua esposa como e no que gostaria de ter seu reconhecimento.

Com o segundo casal trabalhei não a necessidade, mas o pedido concreto. O homem se sentia magoado por não receber a aprovação e o reconhecimento desejados. Durante anos empreendera esforços com o objetivo de garantir a segurança financeira do casal, a despeito de circunstâncias materiais e profissionais penosas. Ele insistia em se queixar da mulher:

- O senhor não tem noção de todos os esforços que fiz, não faz ideia de quanto isso me custou.

A cada recriminação, a mulher se fechava ainda mais, incapaz de se aproximar diante de tanta amargura. Finalmente, eu lhe propus o seguinte:

- O senhor gostaria de saber se sua mulher tem noção de seus esforços e se ela aprecia esse profundo comprometimento de sua parte?

- Claro, é exatamente isso que eu gostaria de pedir.

- Pois bem. – Virei-me para a mulher e disse: – A senhora entende que ele precisa que reconheça os esforços dele? Mais concretamente, seu marido gostaria de saber se a senhora tem consciência desses esforços e se dá valor a eles.

– É claro que entendo. Já nem sei mais como dizer isso a ele. No fundo, suas queixas têm fundamento, porque com o tempo já não respondo ou mudo de assunto.

– Quer dizer que gostaria que ele soubesse que a senhora não apenas tem consciência de seus esforços, mas se sente emocionada com a sua atitude?

– É claro! Muito emocionada. Mas ele parece tão magoado que deixou de perceber meus sinais de atenção.

– Como o senhor se sente quando escuta que sua mulher se comove com todos os seus esforços?

– Ah, me sinto muito aliviado. Agora estou consciente de quanto estava obcecado em me queixar por não receber o reconhecimento esperado. Parei de prestar atenção aos sinais que ela emitia regularmente e acabei me trancando na minha gaiola.

Essa tomada de consciência livrou o relacionamento do casal de um peso que terminara por anestesiá-lo.

Este último exemplo esclarece dois pontos:

Enquanto não indicarmos concretamente ao outro como desejamos ver a nossa necessidade satisfeita, nos arriscaremos a esmagá-lo sob o peso de uma necessidade insaciável. É como se colocássemos sobre seus ombros toda a responsabilidade de satisfazê-la. Diante de tal ameaça, o outro entra em pânico e pensa: “Não dou conta dessa enorme necessidade (seja de amor, de reconhecimento, de atenção, de apoio, etc.). Portanto, tenho duas opções: fugir ou me fechar, seja me mantendo em silêncio ou ficando emburrado.” O marido implora por reconhecimento, enquanto a mulher tenta desesperadamente escapar desse pedido. E quanto mais ela se esquivava, mais ele o valoriza.

Sem dúvida isso também funciona no sentido inverso. Por exemplo, a mulher implora por ternura e intimidade. O marido se assusta diante de

tal cobrança e se refugia no trabalho, na academia, na leitura. Quanto mais ele escapa, mais ela cobra. Quanto mais ela cobra, mais ele escapa. Ele receia ter de suprir uma necessidade de amor insatisfeita desde a infância. É demais para um homem só!

Moral da história: é preciso que haja um pedido específico para uma necessidade concreta. Por exemplo: necessidade de reconhecimento, “Você tem consciência dos esforços que fiz durante 30 anos?”; necessidade de intimidade ou de ternura, “Você pode me tratar de uma maneira carinhosa por 10 minutos?”. Caso contrário, a pessoa passa a ser vista pelo outro como uma ameaça. O outro se pergunta se pode dar conta de tanta expectativa, se pode continuar sendo ele mesmo e manter sua identidade sem ser consumido pela carência do parceiro.

Lembre-se de que muitas vezes caímos nessa armadilha por causa de nossa maneira excludente de pensar. Não sabendo como escutar a necessidade do outro sem deixar de lado a nossa, nem como escutar a nossa sem deixar de lado a do outro, a tendência é pôr fim ao relacionamento. Para nos proteger, deixamos de ouvir o outro.

*Quando a necessidade do outro soa como uma ameaça,
eu não dou atenção a ela, fujo ou me fecho no silêncio.*

Ao indicar ao outro qual é o nosso pedido concreto (por exemplo: “Você pode me dar um abraço?”), tornamos nossa necessidade menos ameaçadora (preciso de amor, de ternura, de intimidade) porque a contextualizamos na realidade, no dia a dia. Não é uma necessidade imaginária, aparentemente insaciável e, por isso, ameaçadora. É um pedido concreto, bem definido em termos de tempo e de espaço e em relação ao qual *podemos nos situar* e tomar uma atitude.

Outro ponto que o exemplo anterior esclarece: enquanto continuarmos obcecados pela ideia de que nossa necessidade não é reconhecida, não conseguiremos admitir o contrário. A mulher tinha se esforçado muito tentando demonstrar reconhecimento ao marido. No entanto, de tão obcecado pela sensação de não ser compreendido, ele nada escutava. De tanto remoermos a sensação de não sermos compreendidos ou reconhecidos, de nos vermos como vítima de injustiças ou de rejeição, acabamos forjando uma nova identidade: “Sou incompreendido, pouco valorizado, vítima de injustiças ou de rejeição.”

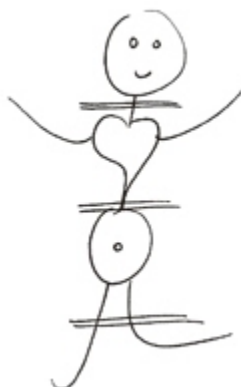
Nós nos acomodamos de tal modo nessa condição de vítima que o mundo ao redor pode nos enviar mensagens de aceitação, de compreensão e de integração sem que as escutemos ou enxerguemos.

Torna-se então necessário trabalhar as necessidades fundamentais. Podemos então nos perguntar o seguinte:

- Posso dar a mim mesmo a estima, o reconhecimento, a acolhida, a compreensão que espero desesperadamente dos outros?
- Posso começar eu mesmo a preencher tais necessidades, em vez de depender do olhar e da aprovação do outro?
- Posso viver a minha identidade sem que precise me revoltar ou me queixar o tempo todo?
- Posso me sentir seguro sem contar com o apoio de algo ou alguém, sem ter que me justificar ou me opor?
- Posso sentir a minha segurança interior, a minha força interior, recorrendo a mim mesmo e sem ter que estabelecer relações de força e tensão?

Uma vez identificada a nossa necessidade, poderemos formular um pedido concreto e negociável em busca da satisfação.

4. O pedido



Ao formular um pedido, ou seja, uma proposta de ação concreta e negociável, nos livramos da terceira laje de concreto que nos mantém prisioneiros e nos impede de reconhecer nossa necessidade. Ao fazer isso, abandonamos a expectativa, em geral desesperada, de que o outro compreenda o que queremos e aceite satisfazê-la, expectativa que pode durar uma eternidade e se revelar extremamente frustrante. Cabe a nós lidar com nossa necessidade, e isso significa que somos os únicos responsáveis por supri-la. No entanto, muitas vezes criamos armadilhas confundindo nossos pedidos com necessidades fundamentais.

O exemplo a seguir ilustra bem a diferença entre uma necessidade básica, que é parte essencial de nosso ser em qualquer situação, e um pedido concreto, absolutamente variável em função das circunstâncias.

Thierry e Andrea

Durante um seminário que apresentei, abordei a questão das necessidades e sustentei que, em minha opinião, todos os seres humanos têm basicamente as mesmas necessidades. Sem dúvida nem todos as exprimem do mesmo modo ou as vivem da mesma maneira e no mesmo momento. Daí resultam os desentendimentos conjugais, os bate-bocas do dia a dia e os conflitos. Até hoje, com base em todos os comportamentos

já observados, mesmo os mais assustadores e revoltantes, pude reconhecer necessidades comuns a toda a humanidade.

Um participante, Thierry, me interpelou dizendo:

– Eu não concordo. As minhas necessidades são diferentes das da minha mulher e isso tem nos causado tantos problemas que estamos à beira do divórcio. Viemos participar deste seminário por desencargo de consciência. Assim, poderemos dizer que tentamos de tudo, mas na verdade não estamos muito convencidos de que o senhor possa nos ajudar. Ainda mais quando pressupõe que todas as pessoas têm basicamente as mesmas necessidades.

Pedi a ele, então, que me desse o exemplo de uma situação concreta na qual ele houvesse tido a impressão de não ter as mesmas necessidades da mulher. Ele disse:

– Bem, faz uns meses, a coisa ficou feia entre nós. Temos três filhos e trabalhamos fora o dia inteiro. As crianças foram convidadas para passar um fim de semana na casa dos primos. Na sexta-feira cheguei em casa cansado do trabalho e estava precisando sair para jantar com a minha mulher, mas ela disse que preferia ficar em casa e assistir a um filme. Então reclamei, disse que ela nunca entendia minhas necessidades, e ela falou o mesmo de mim. Acabamos brigando e fui dormir no quarto das crianças. Desde então temos a sensação permanente de não compartilhar as mesmas necessidades.

– Quando você chegou naquela noite, como se sentia?

Ele deu um suspiro.

– Estava cansado.

– Pelo que estou percebendo, a sensação devia ser bem desagradável, então é provável que ela indicasse alguma necessidade não satisfeita. Poderia nos dizer qual era?

– Necessidade de repouso, é claro. Por isso tive a ideia de comer fora aquela noite. Nada de preparar comida, nada de lavar louça!

– Logo, seu sentimento de cansaço indicava a necessidade de repouso, de relaxar naquele determinado momento. Observei também que, por duas vezes, você suspirou ao mencionar o seu cansaço. Tenho a impressão de que ele traduz outro sentimento. O que ele quer dizer? Refletindo melhor, que outro sentimento você vivenciava?

Thierry pensou um instante.

– Bem, acho que além do cansaço da semana, era sexta-feira, tinha tido uma semana bastante agitada, então devia ser um cansaço acumulado. Faz meses, anos, que a nossa vida é uma correria só: trabalho, crianças, casa... A gente nem se vê mais.

– Um sentimento de esgotamento, de saturação?

– Sim, esgotamento, um esgotamento profundo.

– Que necessidade não satisfeita indica esse sentimento opressivo?

Thierry voltou a refletir.

– Acho que acabei de dizer: eu e minha mulher nem nos vemos mais. Preciso de um tempo com ela, sinto necessidade de voltarmos a nos encontrar e de termos privacidade.

Ao ouvir Thierry exprimir suas necessidades, sua mulher, Andrea, sentada não muito distante dele em nosso círculo, caiu no choro.

– Engraçado – diz ela –, eu tenho exatamente a mesma necessidade! Saí para comprar a comida e o vinho de que nós dois gostamos, passei na locadora para alugar um filme que não tivemos tempo de ver no cinema e, como as crianças tinham ido passar o fim de semana fora, planejei uma noite romântica para nós. Exatamente para curtirmos um pouco um ao outro.

Então o que aconteceu? Que motivos levaram esse homem e essa mulher, que tinham a sorte de ter a mesma necessidade no mesmo

momento, a declarar guerra? Bem, eles interpretaram os pedidos como necessidades básicas e se agarraram a elas com unhas e dentes. O marido considerou ir ao restaurante não um pedido, mas uma necessidade básica, e achou que a mulher não lhe dera ouvidos. A mulher, por outro lado, considerou seu pedido para ficar em casa uma necessidade básica, que o marido, por sua vez, não entendeu. Cada um fincou o pé em sua posição e, inconscientemente, preparou uma armadilha para o companheiro. A mulher não entendeu o marido, e ele tampouco compreendia o que se passava com ela.

Propus ao casal que encenasse o episódio, a fim de que tomasse consciência da necessidade básica por trás de seus pedidos e suas vontades momentâneas. Quando escutamos e compreendemos essa necessidade, conquistamos a liberdade de formular diferentes pedidos, explorar desejos distintos e escapar da armadilha em que o binômio necessidade/pedido nos aprisiona.

Para facilitar a compreensão dos exemplos, indico entre parênteses os elementos do processo: Observação (O), Sentimento (S), Necessidade (N), Pedido (P).

– Querida – começa Thierry –, estou muito cansado hoje (S). Não estou a fim de fazer nada, muito menos cozinhar (N). Que tal comermos fora (P)?

– Querido, eu também estou morta e fico contente (S) por compartilharmos da mesma necessidade, ou seja, não fazer nada (N). Ao mesmo tempo, estou triste (S) porque ultimamente temos andado sempre ocupados. Sinto que precisamos passar um tempo juntinhos, só nós dois (N). Receio (S) que se formos a um restaurante o garçom nos interrompa o tempo todo ou a gente acabe encontrando amigos. Então preferia ficar no conforto de casa. Já preparei tudo para o jantar.

Podemos comer e depois, se quiser, aluguei aquele filme que não tivemos tempo de ver no cinema (P).

– Incrível, você me fez tomar consciência de que tenho exatamente a mesma necessidade: reservar um tempo para passarmos a noite juntinhos, só nós dois. Por isso sugeri sair e comer fora hoje. Ao mesmo tempo, quando escuto sua proposta de ficar em casa, me sinto um pouco decepcionado (S) porque também preciso mudar de ares, dar uma volta, aproveitar que as crianças estão fora (N). Então agora que temos os parâmetros de nossa questão (que no passado seria chamada de conflito), a necessidade de relaxar, de ficarmos a sós e de mudar de ares, qual solução, qual ação concreta podemos encontrar para satisfazer essas diferentes necessidades?

Depois de reencenarem a conversa, Andrea e Thierry descobriram que o que lhes daria mais prazer naquela noite seria fazer um piquenique, tomando um bom vinho, no lago que ficava perto da casa deles. Quando eles eram namorados, costumavam passar um tempo lá, abraçados. Depois o corre-corre do dia a dia os fez se esquecerem disso. Ora, esse passeio satisfaria a necessidade de ficarem juntos, relaxarem e mudarem de ares!

Este exemplo esclarece principalmente quatro pontos:

1. Nós preparamos a armadilha e temos a tendência de prender o outro quando não diferenciamos nossa necessidade verdadeira de nosso pedido. Quando deixamos de lado o pedido e buscamos identificar a necessidade, *nos libertamos*. Constatamos, por exemplo, que podemos satisfazer nossa necessidade de intimidade e de reencontro com o cônjuge ou ainda nossa necessidade de lazer de várias maneiras. Abandonamos a crença de que existe apenas uma solução.

2. No que diz respeito a nossas reais necessidades, em vez de brigar para que nossos pedidos sejam atendidos, nos libertamos mutuamente da armadilha e abrimos espaço para o encontro e a criatividade! Andrea e Thierry, em meio à correria de suas vidas, não tiveram tempo para o encontro nem para a criatividade, que lhes permitiriam uma noite agradável. Após analisarem suas necessidades, eles afinal chegaram a uma solução, que se revelou bem mais criativa e satisfatória do que a primeira, proposta às pressas.

3. É verdade que costumamos optar pela solução menos trabalhosa. “A pressa é inimiga da perfeição.” Trabalhei muito tempo como consultor jurídico em uma empresa americana na qual a expressão *quick and dirty* (rápido e sujo) era o termo usado para designar a solução rápida, formulada às pressas, quando faltava tempo para buscar a saída mais adequada.

Assim, Thierry, voltando cansado do escritório, decide “às pressas” levar a mulher ao restaurante. Ela, por sua vez, ao voltar do trabalho, no limite de suas forças, sai para comprar comida e alugar um filme. Sem dúvida as duas iniciativas têm seu valor, mas parece que nem um nem outro tomou a iniciativa de se perguntar: “No fundo, como me sinto esta noite e o que me faria bem de verdade?”

Essa é uma das consequências de procurar resolver as coisas às pressas, visando apenas obter um resultado imediato, passando o mais rápido possível da constatação do problema à solução, sem levar em conta o que está em jogo de verdade.

4. Nossos mal-entendidos são “mal-escutados” que, por sua vez, resultam de “mal-formulados”, de “mal-ditos” e de não ditos. Podemos aprender a falar a um só tempo com sensibilidade, firmeza e verdade.

Felizmente o casal Thierry e Andrea sentiu a mesma necessidade ao mesmo tempo, o que facilita a negociação dos pedidos e a adoção de uma solução satisfatória. Tendo tido a chance de esclarecer esse mal-entendido de um jeito que acabou resultando em diversão, eles reencontraram o prazer de compartilhar a vida a dois.

Porém nem todos os desentendimentos terminam assim. Gostaria de citar o exemplo de um casal que chegou a ponto de atirar objetos um no outro antes de decidir buscar ajuda. Depois de frequentar alguns de meus seminários e se conscientizar do que precisam mudar em sua atitude, os dois aprenderam a se escutar. Combinaram instalar na sala de estar duas “poltronas de não violência”. Sempre que começavam uma discussão em casa, um dos dois falava: “Chega, vamos já para as poltronas!”, como se aquele local fosse uma espécie de zona de Comunicação Não Violenta, onde a regra era: “Aqui todo mundo fala e escuta, mas um de cada vez.”

Com o passar do tempo, chegaram à conclusão de que viviam em ritmos diferentes. Apesar de as respectivas necessidades serem iguais, nunca as experimentavam ao mesmo tempo, o que tornava a vida a dois insuportável. Decidiram se separar e conduziram o processo de maneira respeitosa e amigável. Certa vez os vi e me contaram que se encontravam pelo menos uma vez por semana e que, agora, desfrutavam da amizade, da confiança e da transparência com que sempre sonharam e que parecia impossível de ser alcançada sob o mesmo teto.

Muitas vezes é difícil chegar à conclusão de que temos um impasse sem atritos, com estima e altruísmo. Assim, a diferença e o desacordo costumam ser percebidos como ameaças.

Outro ponto muito importante é a linguagem não verbal, que representa cerca de noventa por cento de nossa comunicação. Ter consciência disso nos permite prestar atenção à nossa linguagem

corporal – tom de voz, abordagem, expressão facial –, bem como à do outro. Perceba a força de um único olhar de reprovação ou de aprovação de alguém próximo, como seu pai, companheiro, filho, professor ou superior hierárquico.

Eu tinha um professor na escola de quem toda a turma gostava muito, especialmente porque ele era bem-humorado e eloquente. Uma vez por mês, ele anunciava que se atrasaria um pouco para a aula da tarde por causa de sua reunião mensal e sempre nos alertava com olhar cúmplice: “Ao chegar, não quero ouvir um pio sequer!” Quando ele chegava, entrava pelos fundos da sala e subia no tablado sem pronunciar uma palavra, examinando a turma com ar de aprovação e uma das mãos em concha atrás da orelha para mostrar que tentava ouvir algum barulho, enquanto a outra indicava que apreciava o silêncio que havíamos guardado. Não precisávamos de outro sinal de reconhecimento pelo nosso esforço de permanecer quietos. Se eu sempre me divertia muito com o pequeno ritual, ficava sobretudo impressionado com a força e a sobriedade de sua presença, mesmo que ele não dissesse uma palavra.

2

Como tomar consciência do que vivemos de verdade

I. Esgotar-se para fazer tudo certinho

*Não gosto de quem se vangloria de ter trabalhado
arduamente. Caso considere o trabalho árduo,
melhor fazer outra coisa.*

ANDRÉ GIDE,
escritor francês

Um homem chega a um de meus seminários e se apresenta dizendo:
– Não tenho sentimentos e muito menos necessidades. Já a minha mulher tem muito dos dois. Meus filhos e meu chefe também. Mas eu não tenho nada. Em compensação, entendo de deveres e obrigações que é uma maravilha.

- E o que você sente diante dessa constatação? – pergunto a ele.
- Tristeza.
- Então você reconhece ao menos um sentimento, a tristeza.
- É mesmo.
- E por que isso o entristece?
- Porque eu gostaria de compartilhar esse outro modo de viver, que me parece bem mais divertido.
- Como pode ver, você também consegue identificar as necessidades fundamentais: a de compartilhar e a de se divertir mais.

– Tem razão – concordou ele, os olhos marejados de lágrimas. – A minha vida inteira ouvi que homem não chora, não expõe seus sentimentos e só cumpre seus deveres, então nem me dava o direito de pensar que pudesse ter meus próprios desejos.

Ainda que nem sempre tenhamos consciência disso, não podemos viver desprovidos de sentimentos. Mesmo se acreditamos estar atentos apenas às necessidades dos outros, não podemos viver desprovidos de necessidades. E, ainda pior, não podemos investir o essencial e talvez todo o nosso tempo na tentativa de satisfazer necessidades não identificadas.

O velho e lamentável hábito do pensamento binário supõe que cuidar de si significa deixar de cuidar dos outros – e para cuidar bem dos outros é preciso esquecer-se de si mesmo.

Por que deve haver oposição entre cuidar do outro e cuidar de si?

Quantos profissionais, em especial na área assistencial e da educação – como professores, assistentes sociais, médicos, enfermeiros, terapeutas –, dedicam-se à exaustão para cuidar dos outros e acabam se esquecendo de si? Em geral infligem tanta violência a si mesmos “para agir como devem” que já não são mais capazes de identificar o que querem. Privam-se tanto de si mesmos que uma vez esgotadas a energia e a vitalidade, eles não conseguem mais ir adiante. Com frequência, apenas um episódio como uma doença grave, um acidente, a perda de um ente querido ou o desemprego é capaz de trazê-los de volta ao eixo. Nossas partes não escutadas acabam por se fazer ouvir. Então a violência reprimida, em geral inconscientemente, acaba gerando uma reação violenta. Se vivemos a violência – se fazemos inúmeras exigências, queremos ter o controle de tudo, vivemos sentindo culpa, etc. –, corremos o risco de suscitar uma reação violenta da vida, seja um acidente, uma doença, a depressão, o luto.

Outros, também inconscientemente, fazem alguém pagar por esse esquecimento de si mesmos. Quantas pessoas que exercem profissões voltadas para ajudar o próximo se sobrecarregam a tal ponto que perdem o bom humor e a humanidade e terminam por causar mais mal do que bem? Assim, na área de saúde, o esgotamento pode acabar provocando negligência e desatenção; no ambiente escolar, a saturação causada pelo excesso de demandas pode, por exemplo, levar à rejeição a um aluno que necessita de atenção especial.

Por quase 10 anos fui voluntário numa associação para jovens com problemas de diversas ordens (como delinquência, anorexia, depressão e prostituição) e posso concluir duas coisas:

- É preciso diferenciar com clareza o cuidar do assumir a responsabilidade. Voltarei a esse assunto mais adiante.
- A única maneira de cuidar de quem quer que seja de modo adequado, por longos períodos, é com um profundo prazer e enorme bem-estar ao realizar essa tarefa. Se mesmo uma pequenina parcela dentro de nós achar que age movida pelo dever, por espírito de sacrifício, porque “é preciso”, imbuída do sentimento de obrigação e culpa, essa parcela consome a energia e a vitalidade. Cedo ou tarde se vinga, manifestando-se por meio da cólera, da revolta ou da depressão.

Lembro que, certa vez, alguém fez o seguinte comentário sobre uma excursão que organizávamos para o deserto do Saara e da qual participariam cerca de 30 jovens da associação em que eu era voluntário.

- No fundo, vocês se divertem um bocado durante essas viagens.
- Você se preocupa porque precisa ter certeza de que tomamos conta direito dos jovens que viajam conosco? – perguntei.
- Claro. Mas, se vocês vão, é para se divertir.

– É difícil imaginar que seja possível cuidar *tanto* do próprio bem-estar *quanto* do bem-estar dos outros?

– Ou me ocupo de mim ou cuido dos outros e me esqueço de mim – disse ele, enfático.

– E como você se sente quando digo que o que mais me alegra ao organizar essas viagens é o fato de poder satisfazer *ao mesmo tempo* as minhas necessidades de exploração, de descoberta e de espaço *e* a necessidade de compartilhar o que gosto contribuindo para o bem-estar dos outros, levando-os para viver uma aventura?

– Nunca olhei as coisas sob esse prisma. Para mim isso é novidade. No fundo, é um alívio me livrar dessa oposição – disse ele.

– Para mim não é só um alívio, pois invisto toda a minha energia nessa aventura. Não existe uma única parcela de mim que preferiria estar fazendo outra coisa. Consciente de que minhas necessidades não se opõem às dos jovens, eu me entrego totalmente às atividades que desenvolvo com eles, e isso lhes desperta a necessidade de união, de vitalidade, de comprometimento, de alegria de viver.

Com frequência nos privamos por completo de nossos sentimentos e de nossas necessidades, reprimindo-os ou deixando de ouvi-los. No entanto não podemos abrir mão deles, mesmo que em geral não tenhamos total consciência de sua existência. Essa consciência é preciosa porque sentir e compartilhar é manter um relacionamento saudável conosco, com os outros e com o ambiente que nos cerca.

Não é quando nos comunicamos de modo claro conosco e com o próximo, quando estamos em união conosco e com os seres amados, quando as relações são vividas num ambiente de respeito e de confiança, que experimentamos as maiores alegrias? E, ao contrário, não é quando nos sentimos privados de nós mesmos, afastados de um ente querido ou quando enfrentamos dificuldades num relacionamento que vivenciamos

as maiores aflições? Assim, nossa felicidade e nosso bem-estar não vêm *do que* possuímos, nem *do que* fazemos, mas de *como* vivenciamos nossa relação com as pessoas, com as atividades e com as coisas.

Desde que tentei compreender e encontrar um sentido para a dificuldade de ser, constatei que as pessoas que exprimem profundo bem-estar e alegria de viver são as que privilegiam não a multiplicidade de atividades, de bens, de encontros, mas sim a qualidade da relação com o próximo, com os objetos, com suas atividades, a começar pela qualidade da relação mantida com o próprio eu. Não tentam preencher a vida com tarefas a cumprir, pessoas a encontrar, mas sim com relações saudáveis e atividades positivas.

Portanto, acredito que a nossa verdadeira riqueza, o nosso bem mais valioso, a fonte de nossas maiores alegrias está em estabelecer relações profundas, duradouras e fundamentais conosco, com os outros e com o universo que nos cerca. Na verdade, raras vezes estamos em contato com a realidade tal como ela é. Grande parte do tempo estamos conectados à realidade como acreditamos que ela seja, ou, mais precisamente, como reaceamos que seja. Examinaremos, a seguir, de que forma entrar em contato do modo mais objetivo possível com a realidade em si, e não com a que vemos.

Em geral nossas reações se baseiam mais em nossas impressões, crenças e preconceitos do que em nossos sentimentos, e assim deixamos de escutar a nós mesmos. Aprenderemos a dar ouvidos aos nossos sentimentos puros, os que nos conduzem a nós mesmos, diferenciando-os dos que incluem queixas, reprovações ou críticas em relação ao outro.

Agimos em função de critérios exteriores: o hábito, a tradição, o dever imposto ou suposto (“Acho que devo...”), o medo do olhar do outro (a pressão social), sendo este outro nossos pais, cônjuge, filhos, meio social e profissional ou simplesmente essa parcela de nós mesmos que não

conhecemos direito, que não nos é familiar e da qual tememos o julgamento e a reprovação. Veremos como nos predispor a escutar nossas necessidades fundamentais, a identificá-las, diferenciá-las, discernir prioridades.

Pela incapacidade de compreendermos e tratarmos as nossas próprias necessidades e as dos outros com complacência e flexibilidade, costumamos renunciar a nossas necessidades para satisfazer os outros, para ser gentil. Fartos de termos sido tanto tempo gentis, ou irritados por não termos nossas necessidades reconhecidas, impomos nossas necessidades aos outros ou esperamos que adivinhem necessidades que nem sequer formulamos e às vezes nem identificamos. Caso o outro não nos atenda, o reprovamos e julgamos. Veremos como formular pedidos claros e específicos que permitam a concretização de nossas necessidades no cotidiano apenas prestando atenção às necessidades do outro.

Neste capítulo queremos desenvolver ao máximo a consciência do que experimentamos em cada uma das seguintes etapas:



1. **OBSERVAÇÃO.** Reagimos a algo que observamos, ouvimos ou dizemos.
2. **SENTIMENTO.** Essa observação nos suscita um ou mais sentimentos.
3. **NECESSIDADE.** Esses sentimentos nos ensinam sobre nossas necessidades.
4. **PEDIDO.** Tendo tomado consciência de nossas necessidades, podemos verbalizar um pedido ou ainda uma ação concreta.

Como podem ver, a ideia não é perder a cabeça, mas colocá-la no lugar. É como se disséssemos a nosso processo mental: “Sei que preciso de você para várias tarefas racionais, como verificar a conta no restaurante, preparar a declaração do imposto de renda, redigir um contrato, mas não quero você controlando todos os aspectos da minha vida nem

definindo todas as minhas escolhas. Também preciso confiar em minha intuição, escutar meus sentimentos, tratar de minhas necessidades com complacência e respeito. No fundo, tenho necessidade de me sentir integrado e reconciliado, não quero mais viver dividido entre a razão e a emoção.”

2. Observar sem julgar nem interpretar

Para o filósofo indiano Krishnamurti, saber distinguir a observação de um fato de sua interpretação é um dos estágios mais elevados da inteligência humana. Sem dúvida, trata-se de uma das tarefas mais difíceis e raras: diferenciar o fato tal como é da emoção que ele suscita em nós. Com frequência distorcemos por completo nossa leitura dos fatos, e assim ela adquire a cor dos medos, das esperanças e das projeções que habitam em nós. Isso nos impede de ter contato com a realidade e nos restringe a nossas preocupações, a nossa interpretação. Em vez de pautar suas reflexões e atitudes em uma leitura subjetiva da realidade, sem compreender os equívocos e mal-entendidos a que estamos sujeitos, quero convidar você a sair da armadilha da interpretação/projeção por meio da verificação dos fatos.

Do pingue-pongue à espiral

“Meu amigo está emburrado comigo faz dias.” É bem provável que você também já tenha se visto numa situação como essa, sem entender por que isso estava acontecendo. Mas evite reagir a essa atitude com irritação, discutindo ou talvez dando o troco se mostrando aborrecido. Em qualquer das hipóteses, isso desencadeia um processo de violência a partir de uma interpretação às vezes equivocada.

Você sabe, de fato, por que ele está emburrado? Talvez esteja triste ou preocupado por outros motivos que nada têm a ver com você. Mas como você se sente afetado pela atitude dele, decide que ele está chateado com

você, sem sequer se dar ao trabalho de verificar o que está acontecendo e forjando um drama que não corresponde à realidade.

Esse drama tem duas implicações: 1) você passa por toda essa irritação inutilmente, o que consome sua energia; 2) você corre o risco de agredir o outro e de desencadear a violência. Você pode até abordá-lo dizendo algo como: “Já estou cheio de ver você de cara feia para mim.” Isso pode provocar uma discussão, uma troca de insultos, o que leva à espiral da violência.

O importante é observar o comportamento e ater-se aos fatos: palavras, gestos, expressões faciais, tom de voz, etc. Devemos, portanto, ficar atentos à maneira de nos comunicar com o outro.

Que tal, então, abordá-lo assim: “Você anda tão calado(O). Estou preocupado (S). Está com algum problema? Posso ajudar? (N+P)”

Essa maneira de “abrir” o diálogo, de introduzir o assunto sem interpretar ou julgar, não apenas nos predispõe a escutar o outro, mas também predispõe o outro a nos falar com sinceridade sobre o que se passa com ele sem se sentir criticado.

Você sempre larga tudo espalhado

Este aqui é um exemplo que costumo “testar” com crianças. Imagine que você acabou de chegar da escola e é recebido assim por sua mãe ou seu pai: “Você mal chegou e já largou os sapatos na escada, o casaco no sofá e a mochila bem no meio da sala. Você por acaso mora sozinho? Vai logo recolher suas coisas! Seu quarto está uma bagunça, então trate de ir logo pra lá arrumar tudo!”

Quando pergunto às crianças como elas se sentem em situações como essa, elas costumam responder:

- “Se minha mãe berra desse jeito, eu não obedeco de jeito nenhum. E aí a gente pode acabar discutindo.”

- “Se minha mãe fala assim comigo, não tenho escolha, a não ser fazer o que ela manda. Meu jeito de protestar é fazendo as coisas que eu sei que deixam ela irritada, como bater a porta, fazer barulho e aumentar o som.”

Então, proponho que as mães deixem de lado essa atitude agressiva e se dirijam a seus filhos assim: “Quando vejo suas coisas espalhadas pela sala (O), fico triste e desanimada (S), porque passei o dia inteiro arrumando a casa. Você precisa respeitar meu trabalho e também colaborar na limpeza e na arrumação da casa (N). Gostaria de saber se concorda em arrumar suas coisas agora (P – concreto e negociável).”

Quando consulto as crianças sobre essa mudança na postura, em geral obtenho delas duas reações:

- Se minha mãe sempre pedisse as coisas desse jeito, eu obedeceria na hora.
- Por quê?
- Porque odeio quando me mandam fazer as coisas sem a menor explicação. Mas se me explicam o motivo e me dão opção, eu costumo obedecer. Também gosto da minha casa limpa e arrumada, mas quando chego da escola quero que me deixem em paz um minuto para tomar meu lanche tranquilo.

Então, fazemos uma encenação, em que represento a mãe ou o pai:

- Você quer dizer que quer arrumar o que bagunçou, mas teve um dia exaustivo (S) e prefere descansar um pouco primeiro (N)?
- É, primeiro quero lanche e depois arrumar o quarto.
- Eu só preciso ter certeza (S) de que você vai se lembrar disso que está falando e de que não sou a única que tem a obrigação de manter a casa arrumada (N). Entende o que eu estou dizendo?
- Sim, entendo.

- Eu só quero ter certeza (S) de que compreendeu minhas necessidades (N). Você pode repetir?(P)
- Tudo bem. Você quer ter certeza de que não vou me esquecer de arrumar tudo e de que não é a única responsável por manter a casa em ordem, não é isso?
- Isso mesmo, obrigada.

1. Em geral, as crianças se mostram particularmente sensíveis ao modo como o diálogo começa, pois ainda não foram contaminadas pela brutalidade dos adultos nas relações habituais. Assim, na primeira versão, quando a mãe diz as primeiras palavras “Você mal chegou e já largou os sapatos na escada, o casaco no sofá e a mochila bem no meio da sala”, as crianças têm vontade de responder: “Mas anteontem eu guardei os sapatos e o casaco, *coisa que nunca tinha feito!*” De novo, começa aquele jogo de empurra-empurra da argumentação: “Sempre que falo com você é a mesma coisa”, “Está sempre contra mim”, “Minha irmã pode tudo”, “Você só vê o que eu faço de errado”, etc.

A observação neutra da segunda versão (“Quando vejo suas coisas espalhadas pela sala”), sem julgamento, sem interpretação, sem repreensão nem crítica no tom de voz ou na expressão facial, permite *abrir* o diálogo de modo a:

- possibilitar a expressão clara de nossos sentimentos e de nossas necessidades;
- possibilitar ao outro se dispor a escutar e a compreender, de modo que se possa em conjunto chegar a uma solução satisfatória para cada uma das partes. Não apenas para a mãe – como teria sido o caso se ela tivesse imposto a necessidade de arrumação sem levar em conta a necessidade da criança de descansar –, nem apenas para a criança, como seria o caso se a mãe houvesse omitido sua

necessidade de ordem e de colaboração para ser “gentil” com o filho.

Entretanto, expressar nossa observação de modo neutro não significa reprimir nossos sentimentos. Significa, sim, iniciar o diálogo respeitando a realidade e o ponto de vista do outro – que pode ser diferente do nosso –, o que nos permite comunicar ao outro nosso sentimento com toda a sua intensidade, sem julgar nem agredir.

2. Quando faço esse exercício com as crianças, a resposta é quase sempre unânime: no fundo, seja adulto seja criança, todos detestam fazer algo por obrigação. O que precisamos é compreender o sentido do que nos é pedido e agir com liberdade.

A *liberdade* é garantida pela formulação do pedido, sempre expresso de modo negociável; do contrário, ele deixa de ser um pedido e passa a ser uma exigência, o que pode prejudicar a qualidade da relação que almejamos ter com a outra pessoa. “Gostaria de saber se concorda em arrumar agora as suas coisas.” *Ah, isso é o mais difícil*: na verdade, o mais difícil é aceitar que o outro não esteja de acordo com o que você lhe pede. Lembre que, em geral, impomos nossas necessidades por medo de não serem reconhecidas: “Vai arrumar seu quarto agora!” Isso não é um pedido, mas uma exigência que não concede ao outro a liberdade de escolha. A ele só resta se submeter ou se rebelar, mas certamente não vai agir de boa vontade e satisfeito em contribuir para o bem-estar da família. Talvez vocês digam que é preciso impor limites, e compreendo essa necessidade.

Até hoje nunca conheci ninguém – adulto ou criança – que não se mostre disposto a contribuir para o bem-estar dos outros, mesmo que essa vontade às vezes se esconda lá no fundo do coração ou até na amargura. Assim, já vi jovens agressivos, em particular contra os mais

velhos, comentarem com lágrimas nos olhos sobre as dificuldades que os pais ou avós estão enfrentando.

A experiência também me ensinou que tal necessidade pode ser interrompida ou reprimida caso outras necessidades, talvez mais vitais para a pessoa em questão, não sejam satisfeitas: ser reconhecido, ser aceito, ocupar um lugar no mundo, ser amado pelo que é e não pelo que faz, ser respeitado, etc. As atitudes de rejeição muitas vezes expressam que uma dessas necessidades não foi satisfeita. Uma criança pode, por exemplo, se recusar a arrumar o quarto por ser a única maneira que ela encontra de se expressar, de reafirmar sua identidade, de chamar a atenção, de receber mais consideração que o irmão. “Se não aprendi a me comportar bem ou se não reconhecem que me comporto bem, então eu me comporto mal”, afirmou o psicanalista canadense Guy Corneau.

3. Quando faço o exercício com as mães, constato que elas estão quase sempre dispostas a escutar e a respeitar a necessidade do filho de descansar e lanchar antes de arrumar a bagunça, *desde que* suas próprias necessidades de respeito à ordem e de colaboração na arrumação da casa sejam reconhecidas, compartilhadas e levadas em consideração. No fundo, o que elas querem não é que a ordem seja cumprida de imediato, mas sim que o outro reconheça a necessidade de também se responsabilizar por manter a casa organizada. E, quase sempre, não encontram outra maneira de obter o que desejam a não ser pela imposição.

Assim, observo mudanças radicais nos sistemas familiares e conjugais desde que os indivíduos se preocupem em esclarecer as respectivas necessidades com boa vontade em relação ao outro e autoconfiança, certificando-se de que os outros a compreenderam.

4. Se analisarmos detalhadamente a frase “você sempre larga tudo espalhado”, veremos que nela não há uma palavra objetiva, e além disso ela é pronunciada em tom de acusação.

- A palavra “larga” julga a atitude, portanto não é uma observação quanto ao comportamento. Assim a mãe demonstra que está cansada de ver os objetos do outro onde eles não deveriam estar, então considera que ele os larga de qualquer jeito, embora ele talvez esteja contente e satisfeito por tê-los deixado lá.
- A palavra “sempre” também traz uma carga de julgamento. É claro que isso não ocorre sempre e o outro não perderá a chance de argumentar: “Nada disso, ontem arrumei tudo”, e ficará furioso por ter sido julgado injustamente e por seus esforços do dia anterior não terem sido reconhecidos.
- A palavra “tudo” também é utilizada de modo incorreto e o outro, é claro, não vai deixar de comentar, por exemplo: “Tudo não, ontem eu arrumei todas as minhas revistinhas” e ficará furioso porque a mãe não reconheceu seu gesto.

Cada palavra suscitou no outro sentimentos como resistência, revolta e rejeição. Quando começamos o diálogo dessa forma, o que obtemos é que o outro não colabore, porque, ao se sentir julgado e criticado severamente, ele depositará toda a sua energia se justificando e tentando nos enfrentar, em vez de escutar nossa necessidade. Na busca desesperada da aprovação alheia, nossa tendência, em caso de divergência, é tentar restabelecer urgente a unanimidade, seja pela argumentação, seja pelo controle ou ainda pela submissão.

No entanto, se iniciamos o diálogo fazendo uma referência neutra ao objeto de nossa preocupação – por exemplo, “Estou vendo suas revistinhas no tapete da sala e seus sapatos no corredor” –, damos ao

outro a chance de entender nossa necessidade. E para evitar que ele a interprete como recriminação ou pressão, quando ele não teria liberdade de escolher como agir, tomamos cuidado em formular um pedido aberto e negociável, por exemplo: “Estou triste e desmotivada porque preciso de ajuda na arrumação da casa (S + N). Queria saber se você concorda em arrumar o seu quarto (P).”

Nessa abordagem, nossa inteligência se encarrega da interpretação neutra dos fatos, permitindo esclarecer ao outro o motivo de nossa preocupação, sem irritá-lo demais.

A observação objetiva dos fatos em geral nos permite colocar tudo nos devidos lugares e evitar os preconceitos e as crenças preconcebidas, que logo costumam ocupar nossa mente. Muitas discussões já foram provocadas por fatos não verificados, baseados em conjecturas negativas e meras hipóteses. Pouparíamos bastante energia e evitaríamos aborrecimentos se falássemos apenas do que conhecemos a partir de constatações, e não do que tememos e não constatamos.

Exercício

Convido você a fazer o seguinte exercício: observar sem julgar e *depois* analisar quais são seus sentimentos e suas necessidades.

Não diga:	Diga:
“Você vive atrasado. Todo dia é a mesma coisa! Nunca posso contar com você.”	“Tínhamos marcado um encontro às 8 horas e já são 10h30 (O). Estou irritado e nervoso (S).
Não diga:	Diga:
	Preciso entender o que se passa e ter certeza de que posso contar com você no futuro (N). Será que você concorda em conversarmos sobre o assunto agora (P)?”

“Minha vida está horrível. Nada funciona. Acho que cheguei ao fundo do poço. Tenho vontade de me atirar debaixo de um trem.”

“Fui demitida esta semana e meu companheiro me disse que quer se separar (O).
Nunca imaginei que pudesse sentir tanto pânico, tanta impotência e tanta revolta (S).
Preciso de um tempo para ver as coisas com mais clareza. Tenho que confiar em mim e acreditar que sou capaz de enfrentar essa provação (N).
Antes de tomar qualquer decisão, vou me conceder um tempo para assimilar tudo o que está acontecendo (P).”

“Sou um zero à esquerda. Não presto para nada. Só coleciono fracassos e frustrações. Nunca vou conseguir o que quero!”

“Não consegui os pontos necessários para passar nas provas (O).
Sei que estou desmotivado e com raiva (S).
Preciso que alguns de meus esforços sejam reconhecidos. Por outro lado, tenho que acreditar no meu valor, apesar de ainda não conhecê-lo direito (N).”

Não diga:

Diga:

Vou reservar um tempo para analisar se estudei da maneira adequada e descobrir como desenvolver os meus talentos (P).”

“Filho, você é um inútil! Se não estudar, nunca vai chegar a lugar nenhum. Você não serve mesmo para nada!”

“Quando vejo as notas baixas no seu boletim (O)...
... fico muito preocupado (S).
Preciso que você entenda a importância do estudo. Você deve se dedicar às matérias, prestar atenção às aulas e se entrosar com a turma (N)...
Você quer conversar sobre o que sente com relação a isso e o que pretende fazer para

melhorar seu desempenho na escola (P)?”

“Sou muito emotiva.”

“Quando experimento uma emoção forte (O)...

... fico muito abalada e me sinto pouco à vontade (S)...

... porque preciso entender melhor meus sentimentos a fim de lidar com eles de maneira mais satisfatória e ter maior autocontrole (N).

A próxima vez que sentir uma emoção forte, vou dar a mim mesmo um tempo para acolher esse sentimento e escutar o que ele diz a meu respeito e de minhas necessidades (P).”

A fim de enfatizar a importância de observar sem julgar, compartilho três reflexões que podem ajudar você a compreender melhor esse conceito:

1. Distinguir a narração dos fatos de sua interpretação é prática corrente em investigações policiais e processos judiciais. Antes de confrontar os fatos com os valores da sociedade expressos pelas leis, para todas as partes envolvidas – autoridades policiais, cortes e tribunais, agressores e vítimas, acusação e defesa, terceiros implicados, etc. –, é imprescindível chegarem *primeiro* a uma conclusão sobre os fatos.

O mesmo vale para o exército. Durante o serviço militar, fiz um curso de radiocomunicação chamado “Observe e relate”. Para assegurar que os fatos sejam descritos de modo objetivo, não pode haver sentimentos envolvidos.

Imagine que em tempos de guerra um observador relate: “O inimigo nos ataca por todos os lados e avança com armamento pesado. Estamos

sendo invadidos.” Não será fácil reagir de modo apropriado. Em contrapartida, se o observador indicar o que observa de fato – por exemplo, “Uma coluna de 15 tanques se dirige do sul para o norte a 10 quilômetros do front. Um batalhão formado por cerca de 100 homens avança sobre a margem esquerda do rio. Três aviões do tipo X sobrevoam a costa na direção leste!” –, sem dúvida será maior a chance de se adotar uma atitude apropriada. Com esse exemplo, pretendo apenas chamar a atenção para um princípio de segurança e de clareza fundamentais para a eficácia da ação: estabelecer e entender o desenrolar dos fatos para saber o que dizer *antes* de interpretar ou de reagir.

Por respeito aos mesmos valores de segurança e eficácia, nos será bastante útil trabalhar a maneira como observamos os fatos – não para nos privar de nossos sentimentos e de nossas necessidades, mas para reconhecer a verdadeira importância que eles têm.

2. O juízo nos aliena do outro, da realidade e de nós, embalando aquilo que é julgado em um embrulhinho fechado, isolado, pronto para ser relegado ao refrigerador das crenças preconcebidas e dos preconceitos. Quando julgo, não me questiono a respeito de mim nem a respeito do outro. Ao contrário, afasto-me de minha essência e da essência do outro, permanecendo em meu espaço mental. O juízo imobiliza, congela a realidade, aprisionando-a em um de seus aspectos, impedindo-a de seguir o seu rumo.

Ora, a vida é movimento: desde o movimento infinitamente gigantesco dos planetas e do cosmos até o infinitamente pequeno dos átomos e dos elétrons. A única coisa fixa neste planeta foi inventada pelo homem: a ideia fixa. Na natureza, nada é definitivo. O homem inventou os juízos definitivos. Tudo gira em torno da estação, da passagem e da transformação. Até as montanhas estão em movimento.

No fundo, *o único elemento constante é a mudança*; todo o resto é provisório.

3. No fundo, por sermos seres conscientes, sentimos a profunda necessidade de nos situar em relação às coisas e às outras pessoas e de exercer nosso discernimento. Isso significa que devemos saber onde estamos, do que gostamos ou não, se o que vivemos ou vemos corresponde aos nossos valores, à nossa visão de mundo, se queremos continuar ou mudar, o que podemos fazer para mudar. Sentimos a profunda necessidade de compartilhar valores, principalmente o do sentido – afinal, precisamos que a vida faça sentido.

Ora, para satisfazer a essas duas necessidades, adotamos o velho e maçante hábito de julgar de modo racional, em vez de aceitar as coisas com o coração.

Meu objetivo neste livro é indicar como podemos nos situar sem julgar; discernir os conflitos, os valores e as prioridades sem criticar, sem agredir, sem impor nada a ninguém; encontrar e compartilhar o sentido sem pressionar nem rejeitar. É por isso que a primeira etapa desse processo consiste geralmente em *verificar o que se passa*: qual é a realidade, quais são os fatos?

Um conto chinês

Para ilustrar o grande risco que corremos por fazer julgamentos equivocados, apresento a seguir um conto chinês. Ele esclarece o primeiro estágio do processo, a *observação*, que implica aceitar a realidade tal como ela é – em constante transformação – e não a que se receia nem a que se fantasia. A leitura deste conto permite que se percebam o sentimento, a necessidade e o pedido, que constituem a maneira de se situar em relação às coisas e aos acontecimentos sem julgá-los. Gosto de citá-lo porque o velho chinês não aceita se deixar

trancafiar em uma visão esclerosada e esclerosante da realidade. Ele continua em movimento, aceita as mudanças. Sua atitude, comparada à dos habitantes agitados e barulhentos do vilarejo, é marcada pela paz, silenciosa e confiante.

Um pobre camponês despertava a inveja das pessoas mais ricas da região por possuir um extraordinário cavalo branco. Sempre que lhe ofereciam uma fortuna pelo animal, o ancião respondia: “Este cavalo é muito mais do que um animal para mim, é um amigo. Não posso vendê-lo.”

Certo dia o cavalo desapareceu. Os vizinhos, reunidos diante do estábulo vazio, logo começaram a dar palpites: “Pobre idiota, era previsível que o roubassem. Por que não o vendeu?” O camponês se mostrou mais circunspecto: “Não exageremos”, comentou. “Digamos que o cavalo não se encontra mais no estábulo. É um fato. Tudo o mais não passa de mera especulação. Como saber se é uma felicidade ou uma desgraça? Conhecemos apenas um fragmento da história. Quem pode dizer o que acontecerá?”

Os aldeões zombaram do velho. Quinze dias depois, o cavalo branco voltou. Não havia sido roubado; apenas escapara e retornara acompanhado de uma dúzia de cavalos selvagens. Os aldeões tornaram a se reunir:

“Você tinha razão quando disse que não era uma desgraça, mas uma bênção.”

“Digamos somente que o cavalo branco voltou. Como saber se é uma sorte ou uma maldição? Isso não passa de um episódio. Podemos conhecer o conteúdo de um livro lendo apenas uma frase?”, comentou o camponês.

Os aldeões se dispersaram, convencidos de que o velho tinha perdido o juízo. Ganhar 12 lindos cavalos sem dúvida era um presente dos céus.

Quem poderia negar isso?

O filho do camponês encarregou-se de domar os animais. No entanto, um deles o derrubou no chão e o pisoteou. Os aldeões mais uma vez foram opinar:

“Pobre amigo! Você tinha razão, esses cavalos selvagens não trouxeram sorte. Seu filho único ficou aleijado. Quem irá ajudá-lo na velhice? Coitado, temos pena de você.”

“Não tirem conclusões precipitadas”, retrucou o camponês. “Meu filho não pode mais usar as pernas, só isso. Quem sabe o que esse fato representa? A vida se revela pouco a pouco, ninguém pode prever o futuro.”

Algum tempo depois, a guerra eclodiu e todos os jovens da aldeia foram obrigados a se alistar, exceto o filho do camponês, que ficara inválido.

“Velho”, queixaram-se os aldeões, “você tinha razão, seu filho não pode mais andar, mas ele vai permanecer ao seu lado enquanto os nossos vão acabar mortos na guerra.”

“Não julguem assim tão rápido”, respondeu. “Seus filhos foram convocados, o meu permanece em casa, é tudo o que podemos dizer. Só Deus sabe se isso é bom ou ruim.”

3. Sentir sem julgar nem interpretar

Eu sinto que/ Eu me sinto

A maior parte das vezes, quando se pergunta a alguém “Como você se sente?” em relação a uma situação preocupante, a pessoa responde: “Sinto que é preciso fazer isso ou aquilo... Sinto que chegou a hora de os responsáveis fazerem isso ou aquilo... Sinto que chegamos ao fundo do poço...”

Ela responde com um pensamento, um conceito, um comentário, e *não com um sentimento*, embora a pergunta a convidasse a se posicionar em relação aos seus sentimentos. Sem dúvida essa pessoa estará convencida de ter demonstrado seu estado emocional simplesmente por ter começado o comentário com “Sinto que”.

Mais uma vez o nosso velho hábito de priorizar o pensamento se sobrepõe ao sentimento. É algo arraigado, mas que pode ser alterado.

Se quisermos aprender mais a nosso respeito, para saber o que sentimos de verdade diante de determinada situação, devemos articular nossos sentimentos, formulando-os assim: “Eu *me* sinto inquieto, triste, decepcionado, etc.” O sentimento nos ajudará a identificar nossa necessidade e, assim, poderemos nos posicionar quanto a uma situação ou a uma pessoa sem julgá-la, criticá-la e sem jogar em seus ombros a responsabilidade do que vivemos. Enquanto acharmos que o outro é o responsável por nossas experiências, não reconheceremos nosso papel de protagonistas. Enquanto entregarmos ao outro as chaves de nosso bem-estar – e de nosso mal-estar –, cairemos em nossas ciladas. É importante diferenciar, no vocabulário dos sentimentos, aqueles que contêm uma interpretação ou um juízo sobre o que o outro diz, faz ou é.

De fato, é comum acreditarmos que ao dizer “eu”, assumimos a responsabilidade por nosso sentimento. Empregamos palavras que costumam ser associadas a sentimentos, tais como “Eu me sinto traído, abandonado, manipulado, rejeitado”. Ora, é evidente que esses termos exprimem sentimentos, mas carregam ao mesmo tempo uma imagem sobreposta a outra, uma interpretação, um juízo de valor. A mensagem que fica subentendida é: “Você é um traidor, um manipulador, você me abandona, me rejeita.”

No final do livro incluí uma lista de palavras e expressões normalmente utilizadas para exprimir sentimentos, mas que contêm uma

interpretação sobre o outro. Qual é a utilidade dessa distinção?

Há duas vantagens em diferenciar os sentimentos verdadeiros dos que incluem interpretações. A primeira diz respeito ao nosso desejo de caminhar rumo a nós mesmos com confiança, renunciando ao papel de vítima. Quanto mais a nossa linguagem – e, conseqüentemente, a expressão de nossa consciência – se libertar dessa dependência do que o outro faz ou deixa de fazer, maior a nossa chance de conhecer nossas necessidades e nossos valores e de nos empenhar em enaltecê-los.

Vou dar um exemplo. Pierre, de 36 anos, vem ao meu consultório e tudo o que faz é se queixar do seu relacionamento.

- Sempre me sinto manipulado por minha companheira.
- Você poderia me dizer exatamente o que o leva a pensar que está sendo manipulado?
- Minha mulher vive dizendo: “Você nunca me entende. Não fomos feitos para compreender um ao outro.”
- Se você prestar atenção, qual o sentimento que existe por trás dessa sensação de ser manipulado?
- Raiva e cansaço. Tenho a impressão de que sempre cabe a mim compreendê-la, caso contrário não presto para mais nada. No fundo, se eu não a compreendo sempre, não valho grande coisa aos olhos dela.
- E se você escutar as necessidades que essa raiva e esse cansaço indicam, o que lhe vem à mente?
- A necessidade de respeito por mim mesmo, de ser amado pelo que sou e não pelo que ela gostaria que eu fosse.
- Essa impressão de não ser amado pelo que é de verdade lhe é familiar?
- Sim, me faz lembrar as situações que vivi com minha mãe, quando ela me acusava injustamente.
- Como se sente ao evocar isso? – pergunto.

- Cansado e decepcionado.
- Por acaso esses sentimentos indicam a necessidade de você se amar mais, de reservar mais espaço para si mesmo, de se permitir viver de acordo com sua identidade?
- Sim, é exatamente isso – responde ele, emocionado.
- Se essas necessidades lhe parecem justas, proponho que você as repita em voz alta a fim de assimilá-las e passar a vivê-las interiormente.
- Você tem razão, preciso me aceitar mais, dar mais espaço para mim mesmo e me permitir levar a vida mais de acordo com minha identidade – comenta ele após um minuto de silêncio.

Costumo propor às pessoas que formulem suas necessidades em voz alta. A experiência me mostrou que quando alguém ouve-se dizer aquilo de que necessita, costuma reconhecer a necessidade, porém não fazer nada para supri-la – e assim essa necessidade permanece virtual, como um método terapêutico lido num livro ou num artigo, mas jamais assimilado pela experiência. A outra possibilidade é que a pessoa tenha uma reação imediata, dizendo: “Mas, de qualquer maneira, isso sempre foi assim, não sei como as coisas poderiam mudar. Se não tem solução, de que adianta identificar as minhas necessidades?” Neste caso, ela própria enterra sob pensamentos negativos a necessidade que tentava emergir em sua consciência, tratando de reprimi-la antes de permitir sua existência e sua identificação.

Portanto, fico muito atento a esses dois riscos e costumo convidar a pessoa a refletir com calma e reformular sua necessidade em voz alta, depois de verificar se ela lhe parece justa.

Para alguns, esse é um exercício fácil e divertido, ao qual se dedicam de boa vontade, experimentando enfim a alegria de identificar e exprimir com clareza o que precisam. Em geral, sentem alívio e bem-estar ao realizá-lo, e a necessidade é permeada de clareza, de compreensão, da

percepção de uma pista a ser explorada. Outros, no entanto, têm dificuldade e muitas vezes não conseguem sequer repetir frases como “Preciso que respeitem minha identidade”. As palavras simplesmente não saem de sua boca. É preciso, então, fazerem um treinamento, que pode durar algumas sessões até a pessoa se sentir à vontade para exprimir seu desejo, expô-lo, comentá-lo e compreendê-lo, reconhecendo-o como seu.

Sempre considero esses momentos sagrados. É quando a pessoa se reapropria de sua vida, se concentra, se redimensiona, se acolhe e se recolhe. E não é sagrado para ela esse regresso à vida e ao desejo, a constatação de que a vida a habita e a anima e de que pode escutar a si mesma e se deixar guiar pelos próprios desejos?

Veremos mais adiante como, após a identificação da necessidade, se desencadeiam tanto a ação concreta quanto o pedido. Mas voltemos a Pierre e à diferenciação entre sentimento verdadeiro e sentimento impregnado pela interpretação. Enquanto a consciência dele se basear no pensamento “Eu me sinto manipulado”, ele continuará dependente da atitude que atribui ao outro. O outro é o responsável por seu mal-estar.

O interessante é constatar que Pierre começa a deixar esse espaço de queixa (“Ela me manipula, eu sou a vítima”) ao reconhecer seu verdadeiro sentimento (“Estou triste e com raiva”) e sua necessidade (“Preciso que respeitem minha identidade”). Quando ele se põe a falar verdadeiramente de si mesmo, o trabalho começa. Enquanto se concentrar apenas no que sua companheira faz ou deixa de fazer, ele não avançará. Lacan disse a uma paciente: “Quando tiver me dito uma palavra que fale verdadeiramente de você, estará curada.”

No trabalho de acompanhamento terapêutico, que talvez possa ser considerado uma tentativa de resolução do conflito entre o consciente e o inconsciente, é essa palavra, a consciência que ela libera, que

procuramos juntos. Assim, Pierre pôde tomar consciência do que viveu, do que lhe permitiu realmente empreender o trabalho necessário para romper o complexo maternal negativo e afinal se abrir para aceitar e respeitar a si mesmo. Em dois anos de tratamento, acompanhei sua passagem da vitimização e da dependência do álcool ao sucesso profissional e pessoal, à autonomia e à responsabilidade.

Nas tentativas de resolução dos conflitos do dia a dia, a busca da palavra verdadeira trará a mesma vantagem: esclarecer nossa consciência quanto aos verdadeiros conflitos por trás daqueles que estão aparentes e estimular nossa responsabilidade.

A segunda vantagem em diferenciar os sentimentos verdadeiros dos que estão contaminados pela interpretação é que isso nos possibilita compreender, graças ao outro, as palavras que despertem no menor grau possível o desconforto, o medo, a resistência, a oposição, a contradição, a argumentação e a fuga. Não nos esqueçamos de que nosso objetivo é a qualidade do encontro com o outro. Não queremos apenas que ele ouça nossas palavras, mas que escute o que se passa dentro de nós. Assim como não desejamos apenas ouvir o que ele diz, mas escutar o que se passa dentro dele.

*É preciso limpar nossa linguagem e nossa consciência de
pensamentos preconcebidos para evitar a oposição,
a divisão e a separação.*

Portanto, ficaremos atentos ao trabalho de nossa linguagem e de nossa consciência para limpá-las de tudo o que *é ou pode ser* entendido como julgamento, interpretação, recriminação, crítica, preconceito, clichê, relação de força ou de comparação. Afinal, sabemos que se o outro entende qualquer comentário formulado como julgamento, crítica,

recriminação ou ideia preconcebida a seu respeito, ele vai deixar *de nos escutar* e logo preparar sua resposta. Em vez de se aliar a nós, ele prepara seu contra-ataque ou sua autodefesa.

Em uma conversa clássica, se Pierre diz à companheira “Quando você fala assim comigo, eu me sinto manipulado...”, é bem provável que ela responda: “Como assim? Eu não manipulo você e estou cansada de ouvir essa sua acusação.” Ao agir assim, ela se justifica, argumenta. Mas não escuta Pierre e deixa de escutar a si própria.

Pode ser que ela tenha a seguinte reação: “Mas é você que manipula, não vê como reage?” Ao interpretar a atitude de Pierre como ataque, ela contra-atacou, dando o troco. Em consequência, deixou de escutar Pierre e a si mesma.

Aplicando o método proposto, Pierre poderia dizer à companheira: “Quando fala que nunca me compreende e que parece que não fomos feitos para entender um ao outro (O), eu fico desanimado e com raiva (S) porque preciso ser amado pelo que sou, e não pelo que você queria que eu fosse. Também preciso que reconheça a compreensão que sempre demonstro; afinal de contas, tenho necessidade de me assegurar de que você compreende que o fato de eu não entendê-la sempre, nem tão bem ou tão rápido quanto você gostaria, não significa que eu não a ame ou que você não seja importante para mim. Gostaria de saber como se sente ao ouvir isso (P – concreto e negociável).”

Para a companheira, ouvir que Pierre está desanimado e com raiva porque tem três necessidades não satisfeitas, explicitadas sem rodeios e diante das quais pede uma posição sem julgamento nem pressão, vai se revelar menos ameaçador do que ser indiretamente rotulada de manipuladora, como na primeira situação. O que, aliás, não esclarecia em nada os verdadeiros conflitos da relação. A atitude dele deixa claro que no primeiro caso existe uma conversa subliminar sobre elementos

essenciais da relação: o respeito à identidade do outro, o reconhecimento e a estima mútua pela maneira como cada um manifesta sua segurança interior, que assim se torna menos dependente dos sinais exteriores de aprovação.

Exercício

A seguir, tente decodificar os verdadeiros sentimentos ocultos pelos sentimentos-rótulo:

- “Eu me sinto abandonado (em outras palavras: você me abandona).”

Seria mais claro e verdadeiro dizer: “Eu me sinto sozinho e triste. Preciso ter garantias de que sou importante para você, de que ocupo um lugar no seu coração, mesmo se escolhe fazer outra coisa em vez de ficar comigo.”

- “Eu me sinto traído (em outras palavras: você me trai).”

Seria mais claro e verdadeiro dizer: “Estou com medo e preciso muito saber que entre nós existe confiança mútua e franqueza. Tenho necessidade de saber que todos os compromissos que nós dois assumimos são respeitados e, caso não seja mais possível mantê-los, discutiremos o assunto abertamente.”

- “Eu me sinto rejeitado (em outras palavras: você me rejeita).”

Seria mais esclarecedor ouvir algo desse tipo: “Eu me sinto infeliz, decepcionado e cansado (em meu relacionamento, em família, em grupos, na sociedade, no trabalho). Preciso que os outros compreendam que eu também enfrento dificuldades e que o apoio e o encorajamento deles me fariam muito bem (N). Então, o que posso dizer ou fazer de concreto para alimentar essas necessidades (busca do pedido)? Que medidas devo tomar para implementar a mudança que almejo?”

Como veremos mais adiante, no capítulo sobre pedidos, esse tipo de tomada de consciência permite que não se faça papel de vítima eternamente rejeitada, pois esclarece que atitudes concretas tomar para obter o apoio dos outros e qual o passo (pedido, ação) concreto para mudar.

- “Eu me sinto excluído (em outras palavras: você me exclui).”

Seria mais estimulante tomar consciência dos seguintes sentimentos e necessidades: “Eu me sinto sozinho, impotente e triste. Tenho profunda necessidade de integração, de troca e de vínculos. Que atitude devo tomar a fim de satisfazer essas necessidades? O que posso mudar em mim mesmo que me permita suprir tais necessidades?”

Reparem que ao utilizar um sentimento verdadeiro, capaz de indicar de fato o que se passa em nós, nos permitimos maiores chances de nos centrar e assumir o controle, e damos ao outro maiores possibilidades de permanecer centrado no que lhe contamos a nosso respeito e levar em consideração o que vivemos. Nossa capacidade de “falar de verdade” estimula a faculdade do outro de “escutar de verdade”.

Falar de verdade, escutar de verdade

Preste atenção às conversas à mesa, no trabalho, nas festas. É raro nos escutarmos de verdade. Com bons modos, esperamos nossa vez de tomar a palavra enquanto preparamos nossa intervenção. São monólogos encadeados. Não há troca, e isso explica a existência de tão poucas conversas frutíferas, estimulantes, energizantes. Não falamos nem escutamos de verdade. Não nos aprofundamos. Não nos conhecemos.

Cada vez mais acredito que essa é a carência fundamental que nos causa tanto sofrimento. Falta a presença frutífera que nasce do verdadeiro encontro. Falta ao mesmo tempo o encontro conosco e o encontro com os outros.

Enquanto não soubermos que é isso que buscamos, tentaremos preencher essa ausência com toda espécie de artifícios. Acumularemos trabalho e conquistas amorosas, seremos hiperativos. Guiaremos (paralelismo) nossa vida pelo consumismo e pela posse de bens e nos afundaremos no vício do álcool, das drogas, dos medicamentos, do sexo ou do jogo, ou nos esconderemos atrás de responsabilidades, deveres, conceitos e ideias. Por vezes de modo desesperado, ficaremos à espera de um estalo milagroso graças a um trabalho terapêutico, uma viagem ao fim do mundo, uma experiência espiritual, até descobrir que estamos sentados em cima do nosso tesouro – ou melhor, que esse tesouro está dentro de nós e do outro. Não existe outro bem a possuir, outro poder a deter, outra maravilha a contemplar a não ser o encontro, que une não apenas nós mesmos, mas os outros, ao mundo; não estamos excluídos ou separados de nada, salvo por nossos pensamentos fragmentados.

Tudo no universo circula e acaba se encontrando. Trata-se do movimento criador.

Enquanto vivermos na consciência binária fragmentária (“Eu lhe deixo para estar comigo, eu me deixo para estar com você”), experimentaremos a divisão e, portanto, a ausência. Será por meio do trabalho da consciência complementar, a consciência unificada, que poderemos usufruir mais e mais do universo, graças à diversidade, e alcançar a universalidade a partir da individualidade.

Na prática do sentimento, eu os convido a prestar muita atenção à intenção. Pergunte a si mesmo: qual a minha intenção? Conduzir habilmente o outro a fazer o que eu quero ou dar um jeito de percorrermos o caminho com altruísmo um na direção do outro? Cuidado com a manipulação afetiva!

De fato, outro velho e péssimo hábito nos leva a utilizar muitas vezes os sentimentos visando ao controle ou ao domínio sobre o outro: “Fico

triste quando você tira notas baixas na escola”, “Fico irritada quando você não arruma o quarto”, “Fico decepcionada quando recebo o seu boletim”, ou ainda pior: “Você me decepciona muito”, “Você me deixa totalmente desanimada”, “Você me cansa”.

Esse modo de agir nada ensina sobre as nossas necessidades e sobrecarrega o outro com o peso de nosso sentimento. O outro é o único responsável pelo nosso estado e o fazemos pagar caro por isso. Nosso bem-estar passa a depender dele e sabemos que, por ter consciência disso, ele sente-se culpado por nosso mal-estar.

Ao agir assim nos livramos da responsabilidade de nossas experiências e conferimos ao outro o desmesurado poder de determinar se somos felizes ou não. É como se lhe entregássemos o controle remoto de nosso bem-estar, permitindo que ele zapeie os canais, segundo a sua vontade, enquanto nós ajustamos nosso humor.

Vamos analisar a versão clássica de uma situação bastante comum entre mãe e filho: “Fico triste quando você não arruma as suas coisas”, diz a mãe. Isso significa:

- se o outro arruma, fico contente;
- se o outro não arruma, fico triste.

Agindo dessa maneira, dou ao outro o *poder* de me deixar triste ou contente, mas não a *liberdade* de fazer outra coisa ou agir de modo diferente. Em outras palavras, mantenho um jogo de poder afetivo, uma relação de força desprovida de liberdade.

Quanto à criança, a menos que ela compreenda e compartilhe no exato momento a mesma necessidade de ordem que a mãe, ela só pode pensar: “Mamãe está triste, e vai acabar sobrando para mim. Quero que ela fique contente, então vou fazer o que ela está pedindo, mesmo sem entender por que, mesmo sem gostar do motivo, mesmo sem vontade.” No final

dessa cadeia de condicionamentos, a criança aprende a se adaptar ao desejo do outro, sem levar em conta o que sente.

Também pode pensar: “Dane-se! As coisas são minhas. Faço o que bem entendo e se tentarem me obrigar, aí é que não arrumarei nada mesmo.” E é assim que ela aprende a revolta sistemática, a contestação automática de qualquer ordem.

Uma versão não violenta dessa situação seria:

“Quando vejo seus cadernos empilhados sobre a mesa e suas roupas pelo chão (O – neutra, sem julgamento), fico aborrecida (S) porque preciso de ajuda a fim de arrumar a mesa para o jantar (N). Será que você pode organizar seus livros (P – concreto e negociável)?”

A mãe está chateada *por ter uma necessidade não satisfeita*, e não por causa do filho. Ela indica essa necessidade demonstrando seu aborrecimento sem pressioná-lo e depois faz um pedido negociável, deixando ao outro a liberdade de decidir.

A criança tem a liberdade de se posicionar em relação ao pedido formulado e pode dizer, por exemplo: “Está bem, vou arrumar” ou “Não vou arrumar agora, só daqui a pouco”, ou até “Não posso fazer isso agora, pode pedir ao meu irmão?”.

O leitor talvez duvide da eficácia desse diálogo e pense, por exemplo: “Isso não funciona com o meu filho. Ele não faz nada, só se eu o obrigar.” Se isso acontecer com você, reflita no fundo do seu coração: você não está farto dessa situação? E não gostaria de compartilhar seus valores (a ordem, por exemplo) e suas necessidades sem sistematicamente gerar resistência e pressionar o outro?

Caso se identifique com essa situação, pode ficar tranquilo, pois você está lendo o livro certo para ajudá-lo a mudar isso! Compartilhar e transmitir valores sem forçar os outros nem tampouco se submeter é uma das vantagens da prática do método que apresento.

Obedecer e se responsabilizar são coisas distintas.

Ao deixar clara nossa necessidade, por um lado questões a nosso próprio respeito são esclarecidas e assumimos por completo a responsabilidade do que acontece em nossa vida. Por outro, informamos ao outro o que se passa dentro de nós, respeitando a liberdade e a responsabilidade dele. Convidamos o outro a assumir responsabilidades, e não a obedecer.

Num de meus workshops, uma participante notou como eu insistia na questão do sentimento verdadeiro e tanto na identificação quanto na comunicação da necessidade, sob forma de pedido não impositivo, e me disse:

“Na verdade, eu acreditava que tinha aprendido ‘a falar em primeira pessoa’, graças a minhas leituras e conversas. Acreditava ter aprendido a falar de mim simplesmente porque dizia ‘eu’ e não ‘você’, mas o ‘eu’ me permite despejar no outro a minha lixeira de frustrações sem o menor peso na consciência. Com o meu marido, por exemplo, eu vivia descarregando: ‘Estou exausta porque você não cuida das crianças... Estou no meu limite porque você não ajuda em nada... Estou de saco cheio porque você está sempre ausente...’”

Olhei para ela compreendendo exatamente o que ela queria dizer. Ela continuou:

“Tendo lido os mesmos livros que eu, ele respondia: ‘Mas, meu amor, fale de *você*, do que sente, do que deseja.’ Então eu retrucava: ‘Mas não é isso o que estou fazendo? Estou dizendo que acho que você se ausenta muito, que devia me ajudar mais, que está na hora de mudar...’ E ele se justificava: ‘Eu ajudo, mas você sabe que preciso trabalhar, não sou eu que determino meus horários. Você vive se queixando.’”

Ela então concluiu:

“Nesse tipo de discussão – não podemos chamar isso de diálogo –, eu despejava as minhas queixas e ele argumentava. Não buscávamos nos reaproximar. Desesperados, tudo o que fazíamos era bater de frente com o que o outro dizia. Só agora me dou conta de quanto exprimir nossos sentimentos e necessidades numa conversa a dois esclarece e estabelece responsabilidades.”

Vamos analisar a versão clássica de uma situação bastante comum entre pais e filhos: Muitas vezes a mãe diz: “Eu me sinto muito desanimada e decepcionada ao ver seu boletim. Desse jeito, você não vai passar de ano e depois não vai conseguir emprego. Por que não segue o exemplo da sua irmã? Ela é bem mais responsável.”

Nessa situação, a mãe usa o sentimento para levar o outro a reagir movido pelo medo, pela culpa ou pela vergonha. Releia essa versão, desta vez colocando-se no lugar do filho, e verifique qual seria o seu estado de espírito depois de ouvir seus pais falarem desse jeito com você.

A versão não violenta seria mais ou menos assim: “Quando vejo as notas baixas do seu boletim (O – ao mesmo tempo neutra e detalhada, para indicar ao outro o que despertou a minha reação), fico preocupada e inquieta (S). Quero ficar tranquila quanto ao seu desempenho na escola e preciso que você me diga se compreende a importância de se dedicar ao estudo e o impacto do bom rendimento no seu futuro. Gostaria também que me dissesse se você se dá bem com o seu professor, se se sente entrosado, de modo que, se tiver dificuldades, fique à vontade para informar isso a ele (N). Pode me dizer como você se sente em relação às suas notas? (P)”

Mais uma vez pergunte-se como se sentiria caso fosse criança e seus pais falassem assim com você.

Quando faço o exercício com as crianças, a reação é óbvia. Depois de ouvirem a primeira versão, elas têm a impressão de estarem sendo

julgadas, de serem incompreendidas e rejeitadas. Para se livrar do desconforto provocado por esses sentimentos, elas discutem e argumentam (dizendo, por exemplo: “Essa escola é um lixo” ou “Detesto minha professora”), fingem indiferença (por exemplo: “Grande coisa, é só uma droga de teste”) ou então manifestam sinceramente o desespero quanto à situação (“Grande coisa, a escola não serve para nada se todo mundo acaba sem emprego mesmo”).

Na segunda versão, as crianças se sentem aceitas e notam que suas dificuldades e peculiaridades são compreendidas. Elas ficam emocionadas com o desejo dos pais de as compreenderem sem julgamentos. A proposta de discutir livremente o assunto – sem temer a pressão, sem precisar atender a uma expectativa ou obter um resultado – lhes dá liberdade para se expressarem livremente.

Comunicar também é dar sentido

Vejam a reação de Jean, um estudante de 14 anos, à versão de diálogo não violenta:

– Eu adoraria dizer a meus pais que detesto matemática. Gostaria que eles me explicassem por que devo estudar essa matéria tão chata, mas eles sempre me respondem que ela faz parte do currículo letivo, ou dizem algo vago como “Nem sempre a gente faz o que quer na vida”. Mas eu preciso falar e saber os motivos para fazer alguma coisa.

– Você quer dizer que sente necessidade de compreender o sentido do que faz e que, se isso não acontece, você perde a vontade ou então faz de qualquer jeito?

– É isso mesmo. Se não entendo o sentido, preciso que alguém me explique.

Para mim este é o aspecto fundamental da comunicação: *explicar o sentido* do que faço ou do que desejo. As gerações anteriores e mesmo a minha certamente já escutaram “É assim porque é”, “Pare de perguntar

tudo”, “Um dia você vai entender”, “Tem coisas que a gente faz, quer queira, quer não”. Sem contar, é claro, o clássico “É para o seu bem”, que causou tantos estragos a tanta gente. A psicóloga polonesa Alice Miller escreveu sobre esse tema, com o intuito de esclarecer o mecanismo sutil que engendra a violência a partir da infância e de maneira bem mais inconsciente quando acompanhada de boas intenções. Felizmente, tal atitude é cada vez mais rara. As novas gerações reivindicam o sentido e recusam tudo aquilo cujo significado não lhes for claro. Milhões de jovens questionam a geração precedente sobre o sentido e se recusam a obedecer e a seguir cegamente ordens, hábitos e automatismos. Vejo nisso uma fantástica ocasião para o ser humano se tornar mais responsável pelo que faz, já que está mais consciente de seu modo de agir. É claro que essa transformação não ocorre sem choques nem sofrimentos. O leitor adulto sempre tem plena consciência do sentido do que faz? Pode sempre dizer e explicar o valor ou a necessidade que guia seus comportamentos? Cada um de nós é, cedo ou tarde, levado a rever a definição de sua vida, de suas prioridades e a buscar o seu sentido. Hoje em dia, a causa do desconforto de muitos pais, professores e educadores repousa no fato de serem convidados pelos jovens, de modo direto ou indireto, a (re)pensar seus atos e sua vida. A história a seguir ilustra esse argumento:

Um pai, homem de negócios, me contou certa vez que o filho de 12 anos lhe perguntou por que ele trabalhava 10 horas por dia e nunca estava em casa.

- Para ganhar a vida, filho – respondeu o pai.
- Isso eu já sei, pai, mas por quê? – insistiu o filho.
- Para a gente ter conforto e segurança – disse o pai.
- Se for por isso, prefiro que você vá me buscar todos os dias na saída da escola para a gente fazer alguma atividade juntos.

Depois de ouvir o filho expressar seu desejo, o pai reviu suas prioridades e combinou com o garoto de praticarem alguma atividade esportiva juntos, uma vez por semana, depois da escola.

E dessa maneira a vida nos convida à mudança e à renovação.

Escutar sem julgar

Veja como reage Isabelle, uma estudante de 15 anos.

– Tem uma coisa que eu adoraria conversar com meus pais. Se eles tomassem a iniciativa, eu ficaria mais à vontade de falar sobre isso com eles.

– Você quer me dizer do que se trata? – pergunto.

– Sabe, eu não me sinto nada bem naquela turma. Por causa das matérias e dos horários, sou a única a ter aula de espanhol em outra turma, na qual todos já se conhecem faz tempo. Acho difícil me entrosar e não me sinto à vontade para fazer perguntas sobre questões que não entendo. Sempre que digo que não compreendo algo, todo mundo ri e debocha de mim, então não digo mais nada e parei de perguntar.

– Você se sente sozinha (S) nessa situação e precisa ser aceita e compreendida por parte dos outros alunos (N)?

– É, acho que é isso – responde ela.

– Gostaria também de falar com seus pais e que eles compreendessem e, quem sabe, apoiassem você (N)?

– Sim, mas eles não acreditam em mim. Acham que eu não estudo, que isso é só um pretexto para eu não querer ir para a escola, que devo me esforçar mais... – diz ela.

– Então você se sente decepcionada e talvez chateada (S) porque precisa de verdade que eles compreendam que não é apenas uma questão de estudo, mas de ambiente (N).

– Exatamente.

– Talvez você também esteja cansada por todos os seus esforços (S) e precise simplesmente que eles entendam o que você está passando.

– Sim, no fundo, eu só peço que me entendam, que me deixem exprimir o que vivo. Quero que me ajudem e tomem alguma atitude. Quero que me escutem sem me julgar – comenta ela com os olhos cheios d'água.

Com bastante frequência, ouço as pessoas dizerem que precisam ser escutadas sem serem julgadas. O que torna tão difícil esses pais escutarem os filhos adolescentes? Em geral, constato que os pais acreditam que *devem fazer alguma coisa*, tomar uma atitude, obter resultados, soluções, mas se sentem impotentes ou cansados de tentar. Em consequência, para se verem livres da tensão provocada pela impotência, pelo medo ou pelo cansaço, fogem, negando o problema (“Mas não é assim tão grave... Você sempre faz drama... Faça um pouco de esforço... A vida nem sempre é fácil...”) ou agredindo (“A culpa é sua porque não estuda o suficiente... Se fizesse os seus deveres...”), em vez de simplesmente ir ao encontro do filho e escutá-lo de verdade.

É preciso ressaltar que a criança pode adotar a mesma atitude e se tornar agressiva (dizendo, por exemplo: “Meus pais não entendem de nada... São uns idiotas... Estou de saco cheio deles...”), ou se esquivar (“Não conto mais nada para eles... Eu saio de fininho... Eu me viro...”) por não conseguir chegar ao encontro verdadeiro. Felizmente, é possível aprender a escutar.

Atacar, fugir ou ir ao encontro

Certa vez, ouvi a seguinte frase em uma peça de teatro: “Quando você fica sabendo que a tribo vizinha planeja um ataque contra a sua, você só tem três possibilidades: fugir o mais rápido possível, erguer armas contra a tribo ou caminhar desarmado na esperança de que ela desista do ataque.”

Em nossas disputas conjugais, familiares ou escolares, assim como nas guerras étnicas, religiosas, políticas ou econômicas, temos as mesmas opções: fugir, atacar ou ir ao encontro do outro.

Nas duas reações mencionadas anteriormente, de Jean e Isabelle, constatamos quanto as notas escolares nas matérias em questão não passam de um fenômeno secundário, de um sintoma. As verdadeiras necessidades estão ocultas. Atacar o sintoma sem procurar a causa é, na melhor das hipóteses, não obter nada ou apenas uma mudança superficial de atitude aparente – “Vou dizer que está tudo bem ou que vou começar a estudar feito louco para compensar as notas ruins” –, o que não resolve as questões fundamentais – “Como encontrar sentido no que faço? Como me entrosar num grupo quando acho isso tão difícil?”. Na pior das hipóteses, é obter um reforço do sintoma, tipo: “Ah, ninguém me entende, o que preciso fazer para ser compreendido de verdade? Começar a faltar às aulas? Largar de vez a escola e, para terminar, quem sabe mergulhar na depressão...?” Assim se desencadeia o mecanismo da violência em torno da não comunicação: “Eu não conto o que vivo de verdade. Você não escuta o que sinto de verdade. Eu me irritado. Você fica com medo. Eu me revolto. Você controla. Eu me revolto mais ainda. Você reforça o controle. Eu explodo. Você reprime... Diga, não está farto desse jogo de cartas marcadas que já dura séculos? E se nos escutássemos?”

É evidente que não é fácil se escutar e se encontrar. É uma prática que exige exercício, como o aprendizado de um idioma ou de uma arte.

Sobre nossos sentimentos

No final deste livro o leitor encontrará uma lista que elaborei a partir da observação dos sentimentos que vi aflorarem em participantes ao longo dos workshops que ministrei. Quando se trata de Comunicação Consciente e Não Violenta, não existe a distinção clássica entre

sentimentos positivos e negativos. Tanto a tristeza quanto a alegria nos ensinam coisas a nosso respeito. A raiva é um sinal muito precioso, pois indica excesso de vitalidade, tanto em nós quanto no outro. São as consequências dos sentimentos que podem ser percebidas como positivas ou negativas, e não os sentimentos em si.

- Sentimentos agradáveis que demonstram a satisfação de nossas necessidades.
- Sentimentos desagradáveis que demonstram a não satisfação de nossas necessidades.

Nem sempre existe uma distinção absolutamente clara entre as palavras que designam sentimentos verdadeiros e as que caracterizam sentimentos impregnados de interpretação. Mais uma vez somos convidados a esclarecer a nossa intenção: é ela que nos indica se comentamos o que o outro faz ou deixa de fazer ou se tentamos nos compreender.

4. Identificando nossas necessidades sem projetá-las no outro

O medo, a culpa e a vergonha como ferramentas para obter o que desejamos

Lembre-se de que, criados como bons meninos e meninas, aprendemos a prestar atenção às necessidades do papai, da mamãe, da vovó, do irmãozinho, da vizinha, da professora, exceto às nossas. Adquirimos assim o hábito de acreditar que somos *quase sempre e quase totalmente* responsáveis pelo bem-estar do outro. Quando agimos dessa maneira, incorporamos a impressão confusa de nossa culpa em relação ao outro, mas não o sentido esclarecedor da responsabilidade de cada um.

Criamos o hábito de acreditar que o outro é quase sempre e quase totalmente responsável por nosso bem-estar. E assim incorporamos a impressão confusa da culpa ou da dívida do outro em relação a nós, mas não o sentido esclarecedor da responsabilidade de cada um.

Portanto, muitas vezes esperamos que o outro cuide de nossas necessidades mesmo quando *nós* não as identificamos. Ou lhe apresentamos nossos pedidos como exigências, sem explicar o que precisamos. Ou ainda, temos necessidades que envolvem o outro. Por exemplo: “Preciso que *você* faça isso ou aquilo”, “Preciso que *você* mude”, “Preciso que *você* seja assim ou assado”.

Caso o outro não reaja como desejamos, nós o criticamos, reprovamos, julgamos. Costumamos dizer coisas como: “Você poderia fazer um esforcinho”, “Depois de tudo o que fiz por você”, “Você é mesmo muito egoísta”.

Essa formulação nada nos ensina sobre nós mesmos, nem informa o outro. Ela nos mantém dependentes do que o outro faz ou deixa de fazer. Se ele obedece, ficamos satisfeitos; se desobedece, ficamos insatisfeitos. E ponto final.

É verdade que muitas vezes, por desconhecermos nossas necessidades e não as expressarmos de modo negociável, utilizamos o medo, a culpa ou a vergonha para obtermos o resultado desejado.

O fato de tomar consciência de nossa necessidade nos ajuda a compreender que ela existe, não importa a situação que vivemos ou com quem estamos. As circunstâncias apenas ativam a consciência dessa necessidade e nos fornecem a chance de satisfazê-la.

Sempre precisamos de reconhecimento ou de compreensão, mesmo quando realizamos atividades sozinhos. É provável que tal necessidade não seja forçosamente ativada naquele determinado momento, embora

esse instante de solidão possa ser a oportunidade consciente ou inconsciente de alcançarmos o reconhecimento ou a compreensão de que precisamos. Entretanto, a necessidade faz parte de nós e se tornará mais palpável quando voltarmos ao convívio do grupo, da família, da sociedade.

Quando eu era criança, minha necessidade de afeto era sem dúvida satisfeita principalmente pela atenção de minha mãe e de meu pai. Ao crescer, passei a suprir tal necessidade através da relação com meus irmãos e minhas irmãs, depois com os colegas de escola e, mais tarde, com a primeira namorada, com os relacionamentos amorosos e com os amigos. Durante vários anos de solidão afetiva, pude constatar que a necessidade existe, mesmo quando não satisfeita. Hoje tenho consciência de que ela é satisfeita basicamente pela minha relação com minha mulher e meus filhos. Ao mesmo tempo, tenho plena consciência de que ela também é satisfeita graças a outras relações, como as que tenho com a família, os amigos, os colegas de trabalho, as pessoas a quem ofereço acompanhamento terapêutico. Também sei que posso suprir essa necessidade escutando uma música de que gosto, me embrenhando em uma floresta e ouvindo o farfalhar da folhagem, contemplando o cair do dia ou a chegada da primavera num estado de puro encantamento.

Portanto, não espero que minha mulher e meus filhos supram *toda* a minha necessidade de afeto.

Tal atitude traz duas vantagens. De um lado, eu me abro ao extraordinário potencial de amor do mundo, assim descrito pelo poeta tcheco Rainer Maria Rilke: “Paira sobre todas as coisas uma bondade prestes a alçar voo.” Acredito profundamente que se estivéssemos preparados para saborear todo o amor que nos é oferecido sob as mil facetas do mundo, estaríamos vivenciando maior paz. Infelizmente, como evoca a médica e escritora francesa Michèle Delaunay: “Nosso

pessimismo nos leva a ver apenas o que enxergamos e a nossa distração, a não enxergar grande coisa.”

Por outro lado, deixo o outro, neste caso minha mulher, livre para me dar o que quiser de forma espontânea. Ela não deve suprir toda a minha necessidade de afeto, nem é a metade que viria me consolar por eu não passar de metade de mim mesmo; ela não é a projeção de um amor maternal incondicional que me faz falta. Ela é ela, uma parte inteira, ao mesmo tempo mulher, esposa e mãe. Juntos não queremos exercer jogos de papéis, mesmo perfeitamente organizados, mas sim uma relação verdadeira entre pessoas ao mesmo tempo livres e responsáveis.

Portanto, exprimir nossas necessidades, diferenciando-as das expectativas mais ou menos claras de um em relação ao outro, por um lado nos abre para todo um potencial de soluções, entre as quais pode haver a intervenção do outro, mas não unicamente; por outro lado, garante ao outro o espaço de liberdade, ou seja, a possibilidade de diálogo. “Entendo sua necessidade, mas eu tenho outra. Como conciliar as duas e evitar que a sua seja priorizada em detrimento da minha ou a minha em detrimento da sua?”

É essa liberdade que permite o encontro.

É a liberdade que concedemos um ao outro que nos une

A fim de ilustrar o fato de que o outro não está ali para satisfazer nossas necessidades, mesmo que possa contribuir para isso, falei de meu relacionamento conjugal por duas razões. A primeira é que durante muito tempo fui um celibatário apavorado com o compromisso afetivo, basicamente por medo de ser obrigado a satisfazer todas as necessidades do outro e de me esquecer de mim por completo. Toda vez que uma relação amorosa minha começava a ficar mais séria, eu dava um jeito de sabotá-la para que o outro tomasse a corajosa iniciativa de terminar. Não

partia de mim a decisão de assumir um compromisso nem a de me separar. Hoje sei que o meu medo indicava as seguintes necessidades:

- Ter a garantia de poder continuar sendo eu mesmo apesar de estar com o outro.
- Poder continuar a trilhar o meu caminho apesar de ir na direção do outro.
- Troca de afeto, compreensão e apoio sem precisar incumbir o outro da responsabilidade, nem correr o risco de ser incumbido dela (ou seja, “tratado maternalmente”) pelo outro.
- Ter um relacionamento com alguém com autoestima e força interior suficiente para ser autônomo e responsável. Alguém que me amasse pelo que sou e não pelo que gostaria que eu fosse. Alguém a quem eu amaria pelo que é e não pelo que eu gostaria que fosse.

Não queria passar a vida suprimindo a necessidade de afeto, segurança ou reconhecimento do outro, nem que o outro existisse para suprir as minhas carências. Eu precisava que cada um de nós tivesse identificado e experimentado essas necessidades (afeição, segurança, reconhecimento) a fim de ter certeza de que se o outro pode contribuir para satisfazê-las, ele não é o único a poder fazê-lo. Esse espaço de liberdade e de confiança me era indispensável para assumir um compromisso. Hoje me sinto privilegiado por compartilhar essa compreensão mútua com minha mulher. E tenho plena consciência de que a liberdade que concedemos um ao outro é o que nos une.

A segunda razão pela qual mencionei meu relacionamento é que tive a chance de observar, ao longo de sessões de acompanhamento terapêutico, muitas pessoas sozinhas e casais que enfrentam dificuldades exatamente em torno dessas questões: “Eu deixei minha vida de lado

para que ele/ela pudesse investir na carreira, para que ele/ela não sentisse medo nem se sentisse abandonado(a)”, “Eu me proibi de ser eu mesmo(a) para não incomodá-lo(a) ou deixá-lo(a) inseguro(a)”, “Eu me obriguei a cuidar da casa, do emprego e da minha situação, de tanto medo que sentia de sua reação, da sua insegurança, da sua necessidade de reconhecimento ou de entrosamento social e familiar”, “Fiz tudo por ele/ela; eu me matava por ele/ela”, “Abro mão de ser quem eu sou quando vivo uma relação. Acabo sendo o que o outro espera de mim – ou o que eu acho que o outro espera de mim – e me isolo, fico solitário(a)”.

Essas dificuldades nas relações poderiam se resumir a uma questão que me parece cada vez mais representar um dos conflitos fundamentais das relações humanas: como continuar sendo você mesmo ao lado do outro, como conviver com o outro sem deixar de ser eu mesmo?

Essa questão costuma ser resolvida por meio da violência, seja exteriorizada – forço o outro a fazer ou a ser o que eu quero –, seja interiorizada – eu me forço a fazer ou a ser o que o outro espera, por me deixar capturar na armadilha do *pensamento binário*. Lembrem-se dos quatro mecanismos citados no primeiro capítulo como geradores da violência: julgamentos, rótulos, categorias, crenças preconcebidas; preconceitos; o sistema e o pensamento binário: quer isso/quer aquilo, ou/ou; a linguagem desresponsabilizadora.

Na minha opinião, o exemplo mais comum da violência do pensamento binário é a crença trágica de que para cuidar dos outros é preciso se privar de si mesmo. Consequentemente, se nos ocupamos de nós, nos privamos dos outros. As pessoas que acreditam nisso sentem uma culpa enorme porque “Nunca fazem o suficiente para os outros”, mesmo quando se empenham ao máximo. E sempre que usufruem de um momento só para si (por exemplo, quando decidem dormir até um pouco mais tarde, passar algumas horas fazendo compras sozinho, gastar

alguns dias de férias sem fazer absolutamente nada), são corroídos pela consciência pesada.

Disso resultam muitas rupturas, separações, muitos divórcios, fugas e doenças porque “eu não consigo continuar sendo eu mesmo estando com o outro, portanto só me resta a separação”.

Como se pudéssemos cuidar adequadamente dos outros sendo incapazes de fazer isso por nós; como se pudéssemos estar adequadamente atentos às necessidades dos outros sem perdermos um instante que seja para escutar e compreender as nossas; como se fosse possível ter respeito e complacência pelo outro em sua diversidade e até em suas contradições sem conseguirmos ter respeito e complacência por nós mesmos e sem suportarmos nossas próprias contradições. Volto a repetir: no caminho rumo ao outro não podemos dispensar o caminho rumo ao nosso próprio eu.

Abandonar o pensamento binário

Por conseguinte, somos convidados a abandonar o pensamento binário representado pelo emprego dos “ou/ou” e dos “quer isso/quer aquilo” para penetrar no pensamento complementar expresso pelo emprego do “e”. Preciso estar numa relação com o outro *e* preciso estar numa relação comigo. Não uma relação com um *ou* com o outro, mas com um *e* com o outro.

Assim, para evitar a violência do pensamento binário que nos mantém presos à separação e à divisão, todos temos interesse em conhecer bem nossas necessidades, distingui-las umas das outras, ou seja, destacar as prioridades de modo a nos tornarmos cada vez mais preparados para compreender as necessidades do outro, aceitar suas prioridades e, aos poucos, ficar mais à vontade para discutir o assunto. Enquanto não tivermos consciência de nossas necessidades, evitaremos a todo custo conversar sobre esse assunto e nos sentiremos ainda mais constrangidos

para negociá-las com o outro. O que pode resultar disso é a imposição de nossas soluções, nossa submissão às dos outros ou a adoção de toda espécie de compromisso entre esses dois extremos da dominação/submissão.

Podemos, por exemplo, desenvolver as seguintes relações:

- relação de sedução: em parte exercemos poder sobre o outro, em parte dependemos de sua apreciação;
- relação de argumentação: quem está errado, quem tem razão, eu dependo da última palavra;
- relação de comparação: quem é ou faz melhor, quem é ou faz pior. Eu delego aos outros o poder de determinar o certo e o errado, decido e submeto o outro ao meu jeito de ser ou de agir, ou eu me submeto ao jeito de ser ou de agir do outro;
- relação de cálculo: ele ou ela tem mais ou menos do que eu, eu ganho mais ou menos, eu e você fazemos mais ou menos do que você e eu, etc.

Em todos esses tipos de relacionamento somos seres dependentes. Não agimos completamente pelo *prazer* de dar, de contribuir, de compartilhar, mas por medo de nos faltar, de perder, de ser abandonado.

Assim, cada vez mais me parece que a liberdade e a responsabilidade em nossos relacionamentos, a começar pelas que mantemos conosco, supõem a boa compreensão de nossas necessidades mútuas.

A necessidade não é desejo nem vontade

A necessidade não é o desejo, a vontade nem a pulsão do momento. Em geral caímos numa armadilha ao considerar uma vontade ou um desejo uma necessidade básica. Por duas razões, trata-se de uma diferenciação importante, bem ilustrada pelo exemplo do casal Andrea e Thierry.

A primeira é escapar da armadilha. Enquanto o marido interpretar sua vontade de ir ao restaurante como uma de suas necessidades básicas, ele é quem cairá na própria armadilha, e não a mulher. Do mesmo modo, enquanto a mulher interpretar sua vontade de ficar em casa e assistir a um filme como uma de suas necessidades básicas, é ela quem cairá na própria armadilha, e não ele. Quando o marido diz à mulher: “Você não entende nada de minhas necessidades”, é a si mesmo que ele deve dirigir essa recriminação. Quando ela diz ao marido: “Mas é você que não entende nada das minhas necessidades”, é a si mesma que ela deve dirigir tal recriminação.

Apenas se cada um decidir percorrer ao menos a metade do caminho que espera que o outro percorra em sua direção, o relacionamento do casal pode de fato melhorar. O que os levaria ao seguinte ponto:

- Um indica sua necessidade ao outro sem imposição – o pedido é negociável.
- Um escuta a necessidade do outro sem se sentir obrigado a atendê-la.

Eu preciso que você...

É essa liberdade ao expressar e ouvir a mensagem que permite caminhar sem pressão nem resistência na direção da solução que satisfará tanto a um quanto a outro.

A segunda razão é ser mais criativo. Enquanto a mulher e o marido se agarram desesperadamente a suas vontades sem verificar a necessidade de origem, a solução encontrada – ir ao restaurante ou passar a noite em casa assistindo a um filme – não é tão criativa nem tão plenamente

satisfatória quanto a solução que foi obtida por meio do diálogo na Comunicação Não Violenta: fazer um piquenique no lago.

É o entendimento que permite inventar as mais variadas soluções.

No entanto, não pode haver espaço para a ingenuidade. Sejam realistas. É claro que muitas vezes a solução não será totalmente “satisfatória” para ambos. Constato todos os dias a diversidade de sensibilidades, temperamentos, expectativas, prioridades, sentidos de humor e a preocupação em que as coisas façam sentido. Não acredito ser possível sonhar em encontrar soluções que sempre satisfaçam por completo todas as necessidades dos dois. Entretanto, a experiência me ensina que a qualidade da escuta e do respeito obtida na busca da solução em um clima de tolerância é tal que a solução concreta aparece como acessório da relação, e não o oposto.

Primeiro a relação, depois a obrigação

Muitas vezes a qualidade de nossos relacionamentos parece algo secundário se comparada aos problemas concretos: primeiro a obrigação, ou seja, a organização das coisas, e só então as tentativas de entendimento, isso se sobrar tempo.

Como muitas crianças, sofri sem saber, vítima dessa prioridade concedida pelos adultos à obrigação, sob o pretexto de viverem sobrecarregados de responsabilidades: “Sim, daqui a pouco você vai poder deitar, ainda tenho que arrumar a cama”, “Não, agora não posso ajudá-lo com o dever de casa, estou fazendo o jantar”, “Mas você não está vendo que estou ocupada?”, “Tenho muito trabalho, estou sem tempo agora, depois a gente conversa”, “Anda logo, estou com pressa”, “Não temos tempo”.

Não me recordo de ver minha mãe sem fazer nada por mais de três minutos. Ela estava sempre ocupada com os afazeres domésticos e, se eu quisesse um minuto para conversar com ela, era preciso ser esperto: eu

aproveitava para ajudá-la a dobrar a roupa de cama, a arrumar a cozinha, a organizar os armários e, na melhor das hipóteses, ia de carro com ela para algum lugar. Então nosso relacionamento de mãe e filho podia existir, mas sempre como algo secundário.

Lembrando-me dessa rotina corrida em que vivia, constato que aprendi bem mais a fazer do que a ser, a agir, em vez de me concentrar no que verdadeiramente importa nos relacionamentos. E naturalmente reproduzi esse padrão sob o qual fui criado.

A prioridade concedida às obrigações e não aos relacionamentos ficou evidente para mim, por exemplo, quando Valérie e eu cuidamos dos preparativos do nosso casamento. Alguns dias antes do evento, fiz uma viagem a trabalho para fora do país e estava saindo de uma reunião e quase começando outra quando ela me ligou para discutir algumas questões urgentes. Fiquei irritado por não estar lá e por sentir que não chegávamos a um entendimento, receoso de que a festa não corresse como eu idealizara. Respondi em tom seco o que eu queria e encerrei a conversa num tom ríspido. Porém na mesma hora constatei que reproduzi exatamente o mesmo padrão de minha mãe: deixar a obrigação prevalecer sobre o relacionamento. A prioridade se tornara a organização da festa de casamento, comprometendo a qualidade da relação com minha noiva.

Então liguei para ela em seguida explicando que me sentia ao mesmo tempo surpreso e chateado com minha reação (S), falei de minha vontade de acolher melhor suas preocupações (N1) e, por outro lado, priorizar a qualidade da nossa compreensão mútua e não a obrigação (N2). Propus conversarmos à noite para resolvermos as questões pendentes (P concreto).

Volto àquela situação em que eu queria um momento de atenção de minha mãe. Se na época tivéssemos uma Comunicação Consciente e Não

Violenta, poderíamos, por exemplo, ter tido o seguinte diálogo:

– Mãe, preciso de um minuto da sua atenção (N). Será que podemos conversar por cinco minutos (P)?

– Fico emocionada que queira conversar comigo (S) porque gostaria de escutar cada um de meus filhos (N). Ao mesmo tempo, fico preocupada (S) porque preciso terminar várias coisas antes do final do dia (N). Que tal conversarmos enquanto você me ajuda?

– Fico muito contente (S) que você queira conversar comigo e isso me deixa seguro (N de segurança afetiva). Ao mesmo tempo, quando escuto sua proposta (O), não tenho certeza (S) de que você vai estar mesmo disponível para me escutar ou se vai estar ocupada com outra coisa (N de disponibilidade). Entende que quando peço cinco minutos só preciso mesmo desse tempinho, e não de meia hora? Assim você vai ter tempo de cuidar das coisas que tem para fazer.

– Sim, preciso terminar minhas tarefas (N). Por isso proponho passarmos juntos cinco minutos assim que eu terminar o que estou fazendo, combinado?

– Combinado. Obrigado.

A armadilha do sistema binário obrigava minha mãe a dizer: “Não tenho tempo, vocês são cinco e não consigo escutar cada um de vocês.” Estou profundamente convencido de que ela adoraria poder dizer, como no exemplo: “Tenho necessidade de escutar cada um de meus cinco filhos e preciso que a casa funcione, mas não sei direito como dar conta dessas duas necessidades ao mesmo tempo.” Entretanto, como é difícil identificar diferentes necessidades quando há várias em jogo, e particularmente aquelas que não sabemos como satisfazer, minha mãe apenas mencionava a necessidade que lhe parecia mais urgente ou mais evidente, sem enumerar as outras.

Identificar e enumerar as diferentes necessidades em jogo é esclarecedor, mesmo que nenhuma solução pareça concebível de imediato. Por quê?

Primeiro porque isso permite assumir conscientemente o rumo que se deseja seguir, em vez de se deixar teleguiar pelo inconsciente. Assim, temos a chance de redefinir prioridades e nos abrir às mudanças necessárias. Enquanto não estabelecer uma relação entre as minhas diferentes necessidades, corro o risco de adotar, sem raciocinar, uma atitude que priorize uma delas e deixe todas as outras de lado. O risco que se corre é o de se levar uma vida excessivamente rígida e anestesiada.

*Crescer também significa dar a si mesmo
a chance de redefinir prioridades.*

Em segundo lugar, é esclarecedor identificar as necessidades porque isso abre o espírito à possibilidade de encontrar soluções onde elas praticamente não tinham chance de aparecer enquanto não fossem identificadas. É o convite à criatividade que mencionei anteriormente.

No exemplo, enquanto a mãe não identificar suas necessidades de manter a casa em ordem e dar igual atenção a cada um dos filhos, as chances de encontrar tempo para escutar cada um serão menores do que se ela tiver consciência de estar dividida entre essas duas necessidades. Neste último caso, mesmo que ela não vislumbre alguma solução imediata plenamente satisfatória, terá a chance de reconhecer essa necessidade. Ela pode constatar que não precisa passar horas escutando cada um dos filhos e que apenas alguns minutos para aquele que está pedindo sua atenção vão deixá-lo mais tranquilo.

Em terceiro lugar, é importante esclarecer as necessidades porque mesmo diante da impossibilidade de oferecer uma solução imediata, essa

conscientização permite pelo menos a existência da necessidade.

Observo, por exemplo, que muitos pais ocultam ou reprimem sua veia artística ou criativa. “Não tenho tempo para investir no meu talento. Meus filhos, meu companheiro, minha família vêm em primeiro lugar.” Prioridades como essas podem nos levar a adiar a manifestação de um talento. No entanto, é preciso reconhecer a existência dessa necessidade e aceitá-la, aceitando também a impossibilidade provisória de satisfazê-la.

Assim, em vez de camuflar a necessidade pela atitude mencionada antes (“Não tenho tempo...”), é preciso aceitá-la para, ao mesmo tempo, lhe dar vida e sofrer o seu luto: “Gostaria tanto de desenvolver essa veia artística ou seguir meu ímpeto de criação, de encontrar tempo para isso... Mas por enquanto quero dedicar meu tempo e minha energia à minha família.”

Permitir a existência de todas as partes dentro de nós, em vez de reprimir uma delas, é começar a viver. Se reprimirmos uma parte de nós sem aceitá-la, arrastaremos uma parte morta pela qual nem sequer vivenciamos o luto, pois não havíamos permitido que vivesse. Essa parte de nós dada como morta sobrecarrega as partes vivas e compromete o conjunto de nosso impulso vital.

Duas expressões-chave

1. “Por enquanto”

Na frase acima – “Por enquanto quero dedicar meu tempo e minha energia à minha família” –, a noção de tempo dá espaço para manter viva a consciência de que tudo está sempre em movimento e de que, quem sabe, no futuro poderemos desenvolver nosso talento.

Por exemplo, pense em algo que você não saiba fazer e repita: “Não sei nada de informática, não sei cantar, sou incapaz de falar em público”, depois se pergunte qual a sua disposição interior. Agora, acrescente

simplesmente a expressão “por enquanto”: “Por enquanto não sei nada de informática. Por enquanto não sei cantar. Por enquanto sou incapaz de falar em público.” Qual a sua disposição interior?

2. “E ao mesmo tempo” em vez de “Mas”

Não há oposição e sim duas necessidades concomitantes, sendo uma realizável e outra não. O uso do “mas” divide a consciência anulando ou reduzindo a primeira proposição. O uso de “e ao mesmo tempo” coloca as duas proposições em perspectiva. Por exemplo: “Estou de acordo com você porque..., mas...” Substitua a palavra “mas” pela expressão “e ao mesmo tempo” e veja se isso não oferece uma percepção diferente.

É mais importante reconhecer nossas necessidades do que satisfazê-las

Um dos participantes de um curso de formação que eu coordenava comentou sobre a dificuldade de estar disponível para os filhos ao voltar do trabalho, por volta das oito da noite. “Minha vontade é não fazer nada, abrir o jornal ou assistir à televisão, não tenho energia para atender aos pedidos de meus três filhos. No entanto, também quero vê-los um pouco todos os dias, então me esforço para brincar com eles, mas me sinto distante e logo fico irritado.”

Reformulei a situação para verificar se havia entendido direito o que ele me relatara e para nos permitir identificar as necessidades em questão.

– Por acaso você se sente dividido porque uma parte sua está exausta e precisa relaxar enquanto outra se sente tocada pela alegria de seus filhos e gostaria de encontrar energias para corresponder? – pergunto.

– É isso mesmo. Preciso de tempo para mim, mas é impossível obtê-lo. Todas as noites, quando abro a porta de casa, sinto a mesma tensão angustiante – responde.

– Então proponho que você reserve três minutos, um minuto que seja, só para você, antes de entrar em casa. Escute suas necessidades e aceite as diferentes partes de si mesmo: por um lado, a necessidade de paz, de relaxamento e de um tempo só para você; por outro, a necessidade de disponibilidade para acolher seus filhos. Que tal dizer a si mesmo algo assim: “Eu precisava tanto relaxar no sofá, ler o meu jornal ou assistir a um filme e mais nada... Preciso descontraí-los depois de um dia estressante, sinto necessidade de me instalar e repousar.” Reserve um tempo para simplesmente desfrutar seu bem-estar, pois isso o tornará mais disponível para acolher a outra parte, que sussurra: “E ao mesmo tempo também preciso dedicar um tempo aos meus filhos.” Só então entre em casa.

Alguns dias depois, esse participante me telefonou para agradecer:

– Demorei a acreditar que sua proposta pudesse me ajudar. Mas a verdade é que fiquei surpreso ao constatar como comecei a ficar mais calmo desde que passei a tomar consciência do que sinto, sem forçar nem reprimir em meu interior. Antes era como se eu deixasse parte de mim do lado de fora de casa. Nas últimas noites, senti que, ao abrir a porta, entrava inteiro.

Num outro workshop que apresentei, um educador que trabalha num centro para crianças com deficiência contou estar cansado de ser sempre chamado em cima da hora para substituir colegas que têm algum impedimento para chegar ao trabalho.

– Sempre que alguém falta, sou chamado em cima da hora para cobrir. Acho que isso acontece com mais frequência ainda porque sabem que nunca digo não. Acabo aceitando ir, é claro, porque alguém precisa acompanhar as crianças nas atividades e, se eu não for, é bem provável que os programas sejam cancelados. Mas, no fundo, não me coloco à

disposição. Resmungo o dia todo e me irrito facilmente. No fim, são as crianças que acabam pagando o pato pelo meu mau humor – relata ele.

– Por acaso você fica irritado (S) por estar em parte cansado de ser visto sistematicamente como o quebra-galhos; por querer dizer não e dispor de uma noite livre; por querer que seus colegas também colaborassem (N), enquanto outra parte de você se preocupa de verdade (S) diante da ideia de que as crianças deixem de realizar a atividade de que tanto gostam (N)?

– Sim, eu fico dividido.

– Se você escuta essas diferentes necessidades, a da divisão de tarefas entre os colegas e a do respeito pelo seu tempo livre e pela sua vida particular e, por outro lado, a necessidade de contribuir ao máximo para o bem-estar das crianças de quem toma conta, como se sente? – pergunto a ele.

– Me sinto emocionado, porque tomo consciência de que ao aceitar substituir meus colegas, elejo uma necessidade prioritária: ajudar as crianças. Mas isso não significa que em outra ocasião eu não possa tomar uma decisão diferente.

– Bom, eu proponho o seguinte: da próxima vez que lhe pedirem que cubra um de seus colegas, não responda de imediato. Reserve um tempo para escutar suas diferentes necessidades de modo a estar verdadeiramente disponível para a decisão que tomar.

Uma semana depois, encontrei com ele em outro workshop e ele me contou que voltou a aceitar substituir um de seus colegas que tinha faltado: “Segui sua sugestão e reservei um tempo para me escutar. Não demorei a perceber que minha prioridade era ajudar as crianças, então fui feliz da vida acompanhá-los na atividade. Mesmo já tendo planos para aquela noite, aceitei adiá-los e me coloquei à disposição dos meninos.”

Tentei várias vezes compreender esse conflito. Em geral constato que enquanto não avaliarmos nossas necessidades e tomarmos consciência de que agimos por hábito ou dever, “porque é preciso, não tenho escolha”, o outro, ou o objeto do qual nos ocupamos, será considerado um empecilho para sermos nós mesmos ou vivermos nossa vida. Aberta ou sutilmente o fazemos pagar por isso; ou então nos obrigamos a pagar por isso. A violência se desencadeia aberta ou sutilmente. Se pararmos para analisar a questão, nos concederemos a chance de nos dedicar por inteiro ao que fazemos.

Identificar nossa necessidade de repouso, de ter um tempo para nós mesmos, de dispor de nossa noite, não obrigatoriamente nos garante que vamos ter essa necessidade satisfeita. Apenas que queremos tomar consciência dela para não negar nem renegar nada do que nos habita. E o preço de tal consciência é uma escolha viva à qual dedicamos toda a nossa vitalidade.

Sobre nossas necessidades

No final do livro o leitor encontrará uma lista de necessidades. Assim como a dos sentimentos, ela resulta da observação das necessidades normalmente trabalhadas em workshops ou consultas. Sua apresentação é uma simples proposição. Indicamos primeiro as necessidades fisiológicas (comer, beber, dormir) e as de ordem individual ou pessoal (sentido, espaço, identidade, autonomia, evolução). Depois listamos as necessidades de ordem social ou interpessoal (compartilhamento, reconhecimento, dom, acolhida) e por fim as de ordem espiritual (sentido, amor, confiança, bondade, alegria) e de celebração da vida ou de despedida (gratidão, comunhão, luto).

5. Formular um pedido concreto, realista, positivo e negociável

Apesar de, como já vimos, algumas de nossas necessidades estarem mais relacionadas ao reconhecimento do que à satisfação, isso não nos impede de querer satisfazer um bom número delas. Se nos contentamos em tomar consciência de nossas necessidades sem saber o que fazer concretamente com elas, corremos o risco de ficar num mundo virtual pouco satisfatório, numa espécie de busca insaciável: “Tenho necessidade de amor, de reconhecimento, de compreensão, mas nunca faço nada para conseguir isso. Espero que alguém o faça por mim.”

Encarnar a necessidade aqui e agora

Eis, portanto, as vantagens que resultam da formulação de um pedido ou da proposição de uma ação concreta, realista, positiva e negociável.

1. O pedido é concreto

Podemos planejar toda a nossa vida mergulhados em ideias, ideais e conceitos magníficos. Ao fazer isso, no entanto, corremos o risco de nunca encontrarmos a realidade. Eu mesmo já passei por isso: “Observar a realidade através da vidraça da janela tudo bem, mas tenho medo de entrar de verdade lá dentro; receio o fracasso, a imperfeição, a sombra e a incompletude. Por isso adio a escolha.” Apesar de optar por um percurso aparentemente clássico, persegui o sonho de que tudo é possível. Durante muito tempo, quis manter todas as portas abertas diante de mim sem atravessar nenhuma, até tomar consciência de que se, em uma vida, muitas opções bastante diversas são efetivamente possíveis, só existe “uma única possível” de cada vez.

É o pedido que define a necessidade, evitando que permaneça escondida atrás da porta. No trabalho de acompanhamento terapêutico, observo que a dificuldade de passar ao pedido ou à ação concreta está entranhada na dificuldade de se permitir o direito de existir e se manifestar, independentemente das expectativas e do olhar do outro.

Lembro-me de um senhor de mais ou menos 60 anos que foi a uma consulta, preocupado com a partilha da herança com as duas irmãs, que haviam lhe apresentado uma proposta da qual não gostara. Sem preâmbulos, esclareceu sua necessidade de imparcialidade, mas quando lhe perguntei como via “concretamente” a imparcialidade da divisão da herança, não conseguiu propor uma partilha prática dos bens. Voltava constantemente à reivindicação e à necessidade: “É preciso que seja justa, porém o que me propõem não é.” Contudo, ele não formulava nenhuma proposta que as irmãs pudessem considerar, de modo que elas finalmente o puseram contra a parede para aceitar o acordo.

Definir é pôr um ponto final, é aceitar a finitude.

No fundo era realmente difícil para ele definir concretamente seu pedido porque definir é pôr um ponto final, é aceitar a finitude. Essa frase o atingiu em cheio, pois a ideia de estabelecer um limite concreto, uma medida precisa à sua busca de imparcialidade, o revoltava. Por diversas razões, sua necessidade de justiça nunca era satisfeita. Ele sempre comparava as propostas e em todas percebia um limite inaceitável à sua busca insaciável. De fato, por trás da necessidade de imparcialidade, existiam as necessidades de reconhecimento, de identidade e de estima, ainda insatisfeitas. Por meio do caráter concreto e por vezes puramente prático do pedido, trabalhamos nossa integração na realidade, aceitando nossa finitude.

2. O pedido é realista

O pedido mostra a realidade tal como ela é, e não como temo que seja ou como espero que seja. As pessoas que experimentam a necessidade de mudança, por exemplo, têm como objetivo promover uma mudança tão

radical que inventam a melhor desculpa para nunca mudar: “É difícil demais, envolve muitas pessoas ou aspectos de minha vida, então não mudo nada!”

Por isso é indispensável perguntar a si mesmo e ao outro: “Qual a coisa mais simples ou a mais agradável que posso dizer ou fazer e que contribua para a mudança que desejo, que atenda à necessidade que identifiquei?”

Essa pergunta costuma surpreender as pessoas porque o espírito, habituado a desempenhos que gerem resultados, procura a prova para se avaliar, busca o desafio em uma questão importante. Como se a realidade não fosse constituída de todas as pequeninas coisas mescladas a outras pequenininhas e outras menores ainda, que juntas podem se transformar em coisas enormes.

Esse aspecto modesto e *realista* do pedido costuma suscitar dúvidas em uma época regida pelo automatismo das teclas: telefones, televisões, eletrodomésticos, carros, computadores. Mudamos de espetáculo, de programa, de interlocutor e de velocidade com um simples apertar no botão! Aceitar a humildade e a lentidão do processo da vida é tão pouco habitual que muitos não consideram essa atitude muito natural.

Uma mulher bastante abalada pela morte do marido vem me procurar para iniciar um acompanhamento terapêutico. Após várias consultas, identifica que o principal sentimento a consumi-la é o medo, o que indica sua necessidade de autoconfiança. Surpreende-se com essa constatação porque, segundo disse: “Nunca pensei que eu passaria por uma situação como essa. Sempre confiei em meus pais, depois em meu marido. Agora acho que preciso confiar em mim, mas parece que vai ser impossível na minha idade.” Eu a convido a uma ação concreta: abandonar a autossabotagem, que produz crenças negativas – do tipo “nunca vou conseguir na minha idade” – e simplesmente formular sua

necessidade em voz alta, permitindo-lhe o direito de existir. Hesitante, ela repete:

- Preciso confiar em mim, preciso acreditar que posso confiar em mim.

Deixo o silêncio pairar no ar e depois lhe digo:

- Proponho que, nos próximos dias, você se deixe invadir por essa necessidade, sem se preocupar com resultados. Concentre sua atenção nela, sem buscar soluções. Permita que essas palavras repercutam no seu coração.

Na sessão seguinte, uma semana depois, ela começa dizendo:

- Agradeço por ter me incentivado a me concentrar na necessidade de confiar em mim. É uma loucura como simplesmente deixar brotar o que devia existir em mim, mesmo com a sensação de não haver nada “a fazer” ou buscar, me permitiu resgatar a autoconfiança. Ainda me sinto muito frágil, mas sei que algo já mudou e fico tranquila por saber que posso vislumbrar a ideia de contar mais comigo mesma.

E algumas semanas depois ela começou a reestruturar sua vida.

3. O pedido é positivo

Imagine que você planeja ouvir música enquanto seu companheiro trabalha no escritório. Ele avisa: “Estou trabalhando, pode desligar a música, por favor?” O que você sentiria? E se ele disser: “Preciso de um ambiente silencioso e tranquilo para trabalhar durante uma hora. Você se importa de escutar música daqui a pouco ou então de fazer isso em outro cômodo?” O que você sentiria?

Quando faço o exercício em grupo, em geral escuto a seguinte frase: “Prefiro a segunda versão.” Por quê? “Porque não gosto de ser impedido de fazer alguma coisa. Na segunda versão recebo uma proposta para continuar a fazer aquilo que estou fazendo mais tarde ou em outro lugar. É bem mais agradável do que simplesmente ter que parar de fazer algo.”

Sem dúvida, não gostamos de ser impedidos de fazer algo e preferimos ser convidados a fazer.

Essa é a sutil essência da comunicação que lhes proponho: evitar tanto na linguagem quanto na consciência o que divide, compara, separa, freia, fecha, resiste, encurrala, embaraça; e favorecer o que abre, conjuga, liga, permite, convida, estimula, facilita.

4. O pedido é negociável

De nada vale citar apenas os fatos por meio da observação se o outro não percebe qualquer crítica ou recriminação (relembre o exemplo da mãe que fala para o filho: “Quando vejo seus sapatos na escada e sua mochila no sofá...”), nem cuidar da expressão do sentimento para evitar interpretação ou julgamento (“Fico triste e desmotivada...”), nem verificar a identificação adequada sem com isso implicar o outro (“Preciso de ordem e de respeito pelo trabalho que faço...”), se no momento do pedido eu me deixo levar pela exigência sem abrir espaço para contestação: “E agora comece a arrumar tudo!”

Criar o espaço do encontro

O caráter negociável do pedido cria o espaço do encontro. No fundo, é mais ou menos assim: se não formulamos o pedido, é como se não lhe concedêssemos o direito de existir. Continuamos a manter uma necessidade virtual, não manifestada. Não ocupamos de verdade nosso lugar na relação. Por outro lado, se apenas formulamos ordens ou exigências, é como se o outro não tivesse o direito de existir.

A capacidade de formular um pedido negociável e, portanto, criar o espaço real do encontro está diretamente relacionada à nossa segurança e à nossa força interior, à nossa autoconfiança. Ela supõe saber no íntimo que podemos acolher o desacordo do outro sem no entanto ter medo de abrir mão de nós mesmos. Digo “no íntimo” porque, embora saibamos

disso em termos intelectuais, não o integramos ao conhecimento emocional que temos de nós mesmos. Assim, permanecemos muito frágeis em relação à diferença e, conseqüentemente, pouco inclinados a acolhê-la por inteiro até o fim.

Praticando o método adquirimos, pela experiência íntima, a confiança de que não é por aproveitarmos a oportunidade de exprimir nossa necessidade e nosso pedido que o outro renunciará à necessidade dele. Adquirimos igualmente a confiança de que não é por darmos ao outro a oportunidade de exprimir sua necessidade, talvez diferente da nossa, que devemos renunciar à nossa para satisfazer a dele. Sabemos que tentaremos buscar uma solução que satisfaça ambos ou aceitaremos, no mínimo, que estamos de acordo com o fato de não concordarmos.

Sabemos também, e principalmente, que nosso bem-estar profundo reside mais na busca da solução do que na solução em si.

3

Como tomar consciência do que o outro realmente vive

*Quando se fala com meias palavras,
só se entende a metade.*

DITADO POPULAR

I. Comunicar é exprimir e receber uma mensagem

Dizer tudo, escutar tudo

Constato todos os dias que para inúmeras pessoas a comunicação consiste em se expressar e deixar o outro fazer o mesmo. Quando alguém se exprime acreditamos que nos comunicamos. Entretanto, quantas pessoas não se queixam de dificuldades no relacionamento alegando, por exemplo, “Eu e meu marido nos comunicamos muito, eu e meus filhos também dizemos tudo uns aos outros... Não sei por que não nos entendemos melhor.”?

A gente diz tudo para o outro. Mas será que escutamos tudo?

Aí reside a chave da questão: não nos entendemos porque não nos escutamos. Se em geral aprendemos a nos exprimir na escola ou pela observação, não é raro termos aprendido a escutar sem fazer nada, sem dizer nada?

Não é fácil para quem afirma “Eu me comunico muito bem com meu marido e meus filhos...” tomar consciência de que não se sente muito à vontade para dizer tudo, abrir o coração, dar lições de moral ou

conselhos. Entretanto, muitas dessas pessoas mostram-se pouco à vontade, senão incapazes, de ouvir o que quer que seja, de apenas escutar o que o outro traz no coração, de se perguntar a respeito de seus sentimentos e necessidades, e de abrir o coração expondo todos os sentimentos e as necessidades sem julgamentos.

Comunicar é se expressar *e* escutar; é se exprimir *e* deixar o outro se exprimir, se escutar, escutar o outro e se certificar de que nos escutam mutuamente. Muitas das dificuldades de relacionamento surgem do fato de não nos darmos ao trabalho de nos assegurarmos de ter entendido o outro e de que ele nos entendeu direito. Em geral, repetir ou reformular o pedido do outro nos permite verificar se entendemos direito. Da mesma forma, convidar o outro a repetir ou reformular o que dissemos costuma nos permitir verificar se fomos bem-compreendidos.

Se quisermos representar a comunicação entre as pessoas num gráfico, podemos desenhá-lo assim:



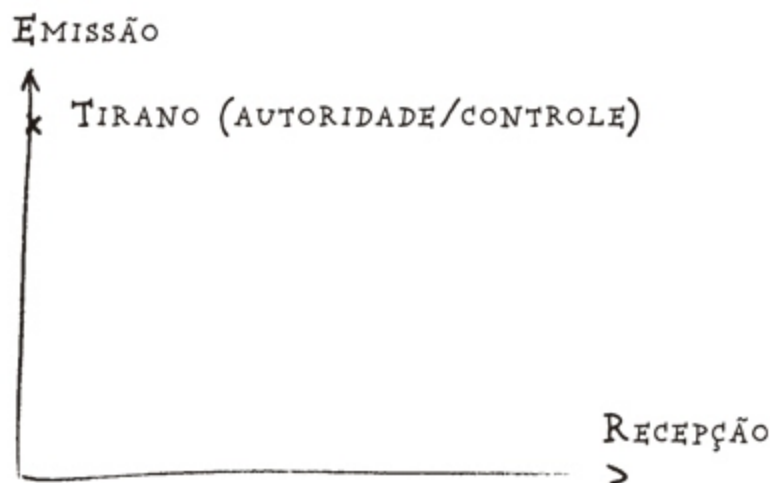
A troca de uma mensagem envolve dois aspectos: a emissão e a recepção. Como aprendemos a ser bons meninos e meninas que não fazem barulho demais, não perturbam e não incomodam os outros com seus probleminhas, é evidente que nos exprimimos pouco para não

suscitarmos críticas, para não nos tornarmos vulneráveis, para não mostrarmos quanto somos sensíveis e delicados.

Em contrapartida, quando se trata de escutar o outro, de receber sua mensagem, uma vez que aprendemos a escutar atentos as necessidades de todo mundo, exceto as nossas, e a bancar um santo para atender às necessidades de todos, exceto às nossas, nossa tendência é pensar: “Vou escutar você um pouco, mas não muito, porque já estou ficando de saco cheio de viver ouvindo as necessidades dos outros e tenho mais o que fazer.”

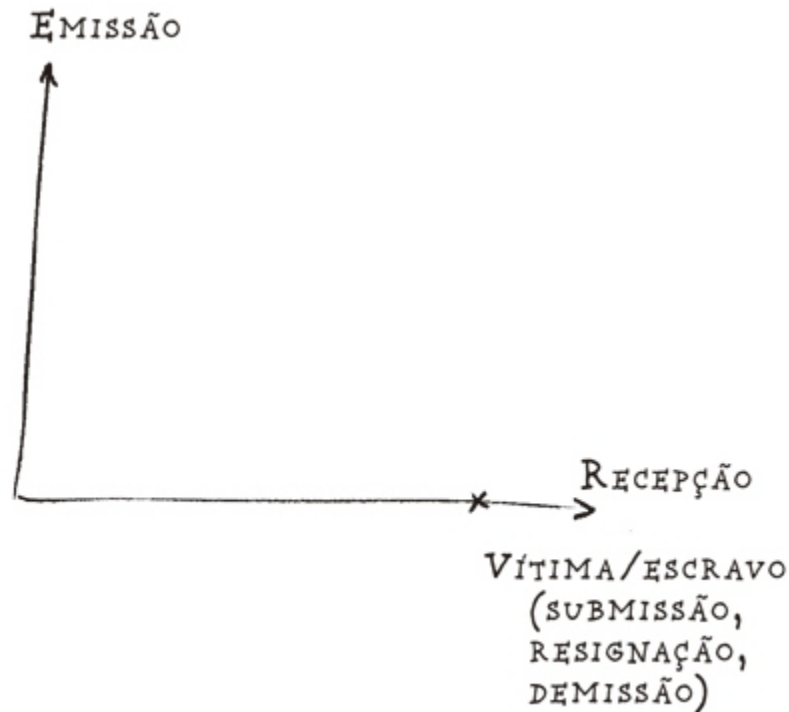
Existem também os extremos. De tempos em tempos, não podendo de jeito nenhum sequer tentar escutar o outro, impomos nossa opinião. Nós nos expressamos sem dificuldade, mas desligamos o botão “Recepção”. Nos extremos, agimos como tiranos, déspotas. Impomos nossa necessidade sem escutar a do outro. Nossa atitude é exercer a autoridade, o poder *sobre* o outro, o controle.

No gráfico isso ocorre da seguinte maneira:



Em outros momentos, de tão exaustos por tentar em vão fazer valerem as nossas necessidades, por expressá-las sem obter qualquer reconhecimento ou consideração, desistimos e acabamos nos submetendo ao outro sem reagir.

No limite, agimos como escravos, vítimas. Nossa atitude é de submissão, resignação, demissão.

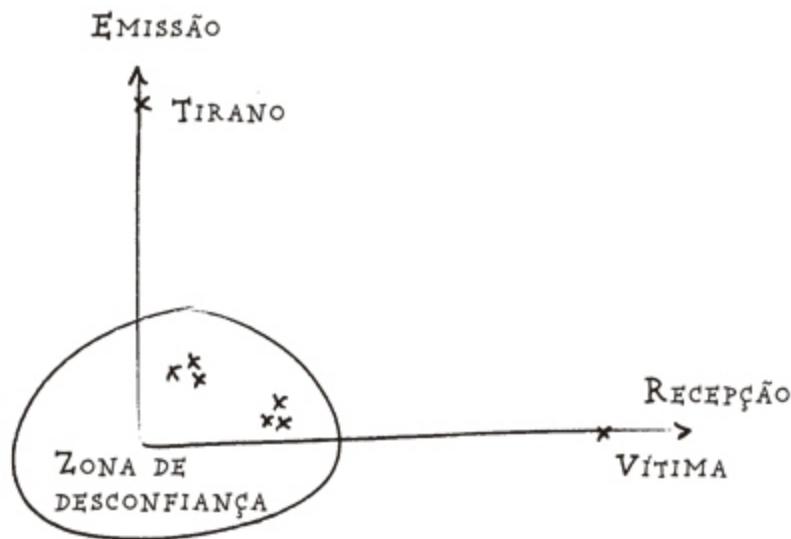


Podemos ser tanto um quanto outro: tirano em casa, escravo no trabalho ou vice-versa, ou um pouco dos dois, tirano e vítima, de acordo com diferentes momentos ou circunstâncias. Numa mesma situação, podemos ser ao mesmo tempo completamente tirânicos e absolutamente vitimizados: “Vai arrumar seu quarto agora e fim de papo. Meu Deus, o que fiz para merecer esses filhos?”

Tirano, vítima ou os dois

Portanto, com frequência podemos passar de um extremo ao outro. Na maioria das vezes, nos deslocamos por uma zona de desconfiança, na qual sentimos medo de nos expressar, de nos revelar, de nos mostrar tais como somos, com nossas contradições, nossas fraquezas, nossa vulnerabilidade. Tememos desenvolver nossos talentos, nossa identidade,

nossa criatividade, nossa fantasia, nossa multiplicidade e usamos uma máscara para esconder tudo isso e nos proteger do olhar do outro.



Da mesma maneira, podemos ter medo de escutar o outro, de ouvir suas histórias e suas dificuldades. Acabamos nos fechando ou reduzimos ao mínimo a nossa capacidade de escuta e de acolhimento, pois o sofrimento dos outros nos deixa inseguros, nos fragiliza, nos dá a impressão de que deixaremos de ser quem somos ou de que devemos corresponder às expectativas exteriores, a um projeto que os *outros* teriam para *nós*.

Renunciar ao medo e entregar-se à confiança

Fico perplexo ao constatar como o medo impregnou a maioria de meus contatos, de meus relacionamentos. Medo do que o outro pensa e do que não pensa; medo do que diz e do que deixa de dizer; medo do excesso de palavras e do silêncio prolongado; medo da falta de amor e do excesso dele; medo de falar e de calar; medo de ficar sozinho e de iniciar um relacionamento; medo de não ter nada para fazer e de estar atolado de trabalho; medo de agradar e de desagradar... O que não faltam são medos! E quanta energia se desperdiça combatendo esses medos!

Demorei muito para me dar conta de que toda essa energia consumida pelo medo deixava de estar disponível para a ação e a criação, para o simples ser. Mais ou menos paralisado pelo medo, deixei de me movimentar, de evoluir – portanto, deixei de ser.

Lembro-me bem da sessão de análise em que isso veio à tona com toda a sua fúria. Todos esses pequeninos medos juntos havia tantos anos me apareceram de súbito como um câncer em metástase.

Eu os havia explorado um a um durante anos de análise: “Tenho medo disso, me sinto inquieto quanto a isso, tal coisa me preocupa.” Examinados separadamente, esses temores pareciam inofensivos.

Num relance, graças a um rasgo de consciência na nebulosa do inconsciente, por meio do trabalho terapêutico, subitamente eu passei a percebê-los como um todo, como uma entidade dominadora, uma rede tentacular. De uma hora para outra, me dei conta de que meus medos não eram acidentais ou ocasionais, mas estruturais, ou seja, representavam realmente meu modo de agir. Na mesma hora tomei consciência de que minha vida corria perigo. Com isso não quero dizer que corria o risco de ter morte física imediata, mas uma morte psíquica, podendo me tornar uma pessoa sorridente e educada, mas totalmente dominada pelo medo. Essa tomada de consciência despertou meu instinto de sobrevivência: eu precisava mudar meu jeito de ser e de agir com urgência, abandonando o medo e me entregando à confiança.

Cansado de sentir medo, quis testar a confiança. Afinal, o que eu tinha a perder? Eu já levava uma vida totalmente limitada pelo medo, então, na pior das hipóteses, o máximo que poderia acontecer seria eu não conseguir me libertar desse sentimento. Mas e se eu conseguisse? Esse é um dos conflitos da vida. Continuar levando uma vida que nos é um fardo, mas que já sabemos como funciona e na qual não há surpresas e

novidades? Ou se atirar ao desconhecido, que pode ser infinitamente mais divertido e mais rico, mas que requer *mudança*?

Parar de fazer sempre tudo igual, dizer a mesma coisa, pensar do mesmo jeito; fazer algo diferente, dizer algo diferente, pensar de uma forma nova.

Se não mudar, eu morro; se não me renovar, eu morro. O escritor francês Christian Bobin exprime assim esse medo do desconhecido: “Três palavras causam febre. Três palavras nos deixam de cama: mudar de vida. É esse o objetivo. Não enxergamos o caminho que nos leva a atingir o objetivo. A doença é a ausência de caminho, a incerteza das vias. Não estamos diante de uma questão, mas dentro dela. Somos a questão em si. Desejamos uma vida nova, mas sendo a vontade parte da vida antiga, ela não tem força alguma. Somos como essas crianças que estendem uma bola de gude com a mão esquerda e só a largam depois de terem na mão direita a moeda de troca. Bem que queríamos uma vida nova, mas sem abrir mão da antiga.”

A partir do momento em que decidi me entregar à confiança e domesticar meus medos, toda a minha energia mudou. Toda a energia antes dedicada ao combate e à tentativa de administração dos medos passou agora a se voltar para a mudança, para o acolhimento da novidade. Em alguns anos, tanto a minha vida profissional quanto a afetiva mudaram radicalmente e de uma maneira que superou todas as expectativas. A verdade é que em dois ou três anos a minha vida evoluiu mais do que em 35.

Com frequência tenho a sensação de estar navegando num barco a vela. Depois de longo tempo parado, durante o qual a embarcação apenas balança com as velas dobradas, começa a ventar e as velas se abrem. O barco então se inclina e abre caminho, as velas enfunadas, partindo para

longe. É esse sentimento de ser levado, de seguir alegremente adiante que costuma existir hoje em mim.

Não apenas observei a minha própria desconfiança e convivi com ela; em meu trabalho também observo com atenção a dos outros. Seja nos workshops que ministro aos grupos, seja em consultas particulares, constato que o sentimento dominante nas relações humanas é o medo, a desconfiança.

Mesmo entre um homem e uma mulher que se amam, que deveriam transmitir confiança um ao outro, quantos medos, quantas dúvidas existem! “Se eu fizer isso, o que ele vai pensar ou dizer? Se eu me envolver nisso, o que ela vai pensar? Preciso fazer isso ou aquilo, senão ele ou ela vai ficar triste, aborrecido(a), decepcionado(a), etc.”

Muitos comportamentos são guiados não pela alegria de amar, mas pelo medo de deixar de ser amado; não pela alegria de dar, mas pelo medo de não ser correspondido.

Muitas pessoas vivem uma relação de projeção e de dependência: “Não posso viver sozinha, você não pode viver sem mim. Eu morro se você for embora. Eu me apoio em você, você é o pai (ou a mãe) que eu não tive. Espero que você esteja sempre aqui para me proteger, você espera poder me consolar eternamente. Juntos, tentamos insaciavelmente superar nossas faltas.”

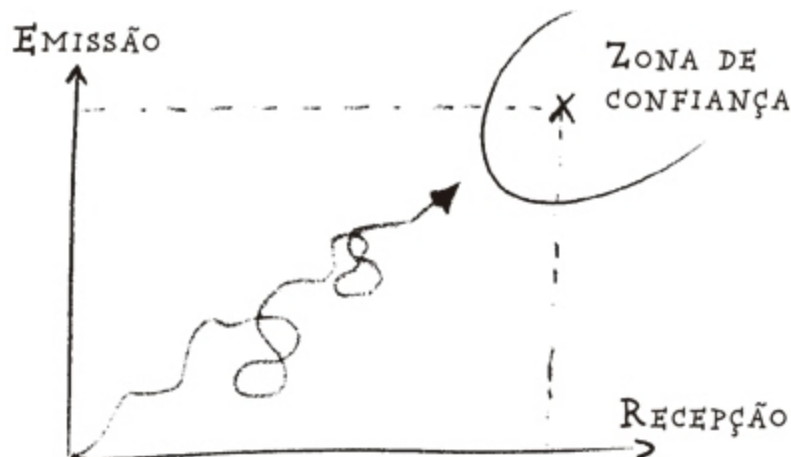
Parece-me que pouquíssimos casais vivem de fato uma relação de responsabilidade, de autonomia e de liberdade, na qual cada um se sente forte e confiante para dizer: “Sou capaz de viver e de ser feliz sem você; você pode viver e ser feliz sem mim. Tanto um quanto o outro possuímos essa força e essa autonomia. Entretanto, gostamos de estar juntos porque é ainda mais divertido compartilhar, trocar e viver. Como um casal não

tentamos superar nossas faltas, mas realizamos uma troca plena de experiências!”

A prática da Comunicação Não Violenta nos convida a viver com confiança e a introduzir esse sentimento no relacionamento. A prática nos convida a encontrar segurança e solidez interiores suficientes, confiança e estima para ousar ocupar nosso lugar sem medo de fazer o outro sentir piedade por nós. Tal prática nos convida a arriscar dizer o que queremos e ser quem desejamos ser, sem medo da crítica, do deboche, da rejeição ou do abandono. Ela nos permite, portanto, arriscar maximizar a expressão de nós mesmos.

E também permite isso ao nos ajudar a encontrar mais segurança e solidez interiores, a alimentar a autoconfiança e a autoestima. Tal prática nos encoraja a ousar escutar o outro do modo mais absoluto possível, a acolhê-lo em sua complexidade ou em seu desespero, sem, no entanto, nos considerar responsáveis pelo que lhe acontece nem pela maneira como resolverá seus problemas, nem ter a impressão de que devemos fazer algo além de escutar e tentar compreender. A Comunicação Não Violenta nos convida a gostar que o outro ocupe seu lugar, sem medo de que ele nos invada, confiantes de sabermos estabelecer limites e de haver lugar para todo mundo.

Em nosso gráfico, essa qualidade da presença em si e da presença do outro, da escuta e da expressão de si, da escuta da expressão do outro, pode ser representada assim: maximização da expressão e da recepção indicada por uma cruz no alto do gráfico à direita, zona de confiança.



Temos a tendência a maximizar nossa capacidade de expressão acerca do que sentimos e desejamos maximizar nossa faculdade de recepção dos sentimentos e das necessidades dos outros.

Assim, vivemos cada vez mais confiantes de que podemos estar no mundo sem medo de “incomodar” o outro e de que o outro pode levar sua vida sem que isso nos desperte o medo de ser “incomodado” por ele. Entre a zona de desconfiança e a da confiança, existe um caminho a ser percorrido. Como você quer percorrê-lo?

Caminhar bem devagar na direção de uma fonte

Para mim, a imagem que melhor ilustra esse caminho está em *O Pequeno Príncipe*, clássico do escritor francês Antoine de Saint-Exupéry. Como todos devem se lembrar, o Pequeno Príncipe passeia de planeta em planeta. Em determinado momento, ele encontra o vendedor de uma pílula que aplaca a sede. O comerciante, todo orgulhoso, vangloria-se de seu produto dizendo: “Graças a essa pílula, é possível economizar até 53 minutos por semana!” Ao ouvir isso, o Pequeno Príncipe fica consternado e responde: “Se eu tivesse 53 minutos para gastar, iria caminhando passo a passo na direção de uma fonte.” Em outras palavras, eu teria tempo de seguir bem devagar na direção do que vai me abastecer, me revitalizar. Eu me alegraria com o frescor da água antes

mesmo de bebê-la, eu me refrescaria antes mesmo de ter molhado as mãos. Aproveitaria o tempo de estar lá onde a vida me alimenta e sacia de verdade a minha sede.

No entanto, vivemos numa época em que nos comunicamos cada vez mais rápido e cada vez pior. Dispomos de celulares, secretárias eletrônicas, e-mails, redes sociais... Trocamos informações em excesso, mas por acaso isso aumentou nosso contato pessoal e direto? Mantemos contatos gratificantes, plenamente satisfatórios?

Na corrida contra o tempo, costumamos obter pílulas para não ter mais sede. Numa das empresas em que trabalhei, conheci uma mulher, mãe de família, que ocupava um cargo importante e quase todos os dias ligava para o filho por volta das sete da noite. Ela dizia: “Meu amor, mamãe está muito ocupada no trabalho e ainda vai ter mais uma reunião antes de ir para casa. Vou chegar mais tarde. Deixei uma pizza bem gostosa para você no congelador. É só colocá-la no micro-ondas por cinco minutos e ela vai estar pronta. Coma tudo direitinho, está bem?” Isso é ou não é uma pílula? *Eu não tenho tempo para você, meu amor, então esse lanche substituirá o jantar em família.* Outra situação parecida: “Meu querido, papai tem um compromisso e precisa sair. Aluguei dois filmes para você assistir. Então, divirta-se, um beijo e até mais tarde.” *Eu não tenho tempo para você, meu querido, minha partida de tênis ou a reunião com os amigos dos tempos de escola é mais importante. Assista a esses filmes, isso substituirá o fim de semana em família.* Ou ainda mais sutil: “Meu amor, compreendo que esteja triste. Durma bem e amanhã você vai ver que tudo estará melhor.” Isso também é uma pílula. *Escutar seus problemas me irrita. Tenho mais o que fazer. Além disso, já é tarde e estou cansado. Esse conselho substituirá os momentos de escuta e de compreensão de minha parte.*

E corremos sem parar, de uma atividade a outra, de pílula em pílula, e nos surpreendemos por sentir sempre tanta sede, de estar insaciavelmente em busca de algo, constantemente insatisfeitos. Estamos sentados, sem saber, no único poço que pode nos saciar de verdade. Ele se chama presença em si, presença no outro, presença no mundo.

2. A empatia: estar presente para si e para os outros

Charles e o mergulho na autoconfiança

Dou o exemplo seguinte para ilustrar o fato de que é em nossa segurança interior, fruto do autoconhecimento e da autoconfiança, que se enraíza nossa capacidade de escuta, nossa faculdade de receber o outro como e onde ele está.

Conheci Charles na associação de jovens da qual eu fazia parte. Ele era um rapaz de uns 20 anos que sofria muito por não conseguir se curar da dependência química. Desempregado e sem família, ele vivia sozinho num quartinho. Na época eu tinha acabado de comprar uma casa, então perguntei se ele queria cuidar da reforma, pela qual eu pagaria. Ele aceitou, então mudou-se para um dos quartos da minha nova casa e ficou morando ali por uns cinco meses. O trabalho lhe agradava e ele via o resultado de seus esforços todos os dias. Assim, à noite, satisfeito e cansado, diminuiu consideravelmente o consumo de drogas. Ao mesmo tempo, criava-se entre nós uma relação de amizade e confiança.

Um dia ele se abriu comigo e disse: “Sou muito grato porque, além de me dar um trabalho e a oportunidade de ganhar o meu sustento, você me hospedou e não estou mais sozinho. Acima de tudo, sou grato porque você confiou em mim quando nem eu mesmo confiava mais.”

Um tempo depois, ele conheceu uma moça, se apaixonou e foi morar com ela. Mantivemos contato por certo tempo, mas depois passei quase

dois anos sem notícias dele. Um fim de semana ele ligou. E fiquei bastante surpreso quando ele me contou que o relacionamento com aquela namorada não ia nada bem. Os dois discutiam muito, eram agressivos um com o outro e ele se sentia tão sozinho que vinha pensando até em suicídio.

Ele estava em pânico e pude notar o desespero em sua voz. As palavras saíam aos borbotões, como se, depois de tanto tempo reprimidas, apenas tal explosão pudesse aliviá-lo do peso enorme. Primeiro o escutei sem interrupções. Quando ele pareceu se acalmar um pouco, indicando que extravasara o excesso de tensão, tentei estabelecer uma ligação exprimindo minha empatia por seu sentimento e sua necessidade.

– Charles, percebo que você está completamente desesperado (S) e que não consegue acreditar que sua relação possa melhorar (N).

– Já acabou! Não estamos mais juntos! – gritou ele. – Acabou de vez, não acredito mais nela. E como eu não sirvo para nada mesmo, melhor acabar logo com essa minha vida inútil...

– Entendo que esteja se sentindo no fundo do poço (S). Por isso acha que sua vida não tem mais sentido (N: que a vida tenha sentido) e prefere acabar com ela (P ou Ação). É isso o que você sente?

– Isso mesmo.

– Seu sofrimento (S) é tanto ao constatar que o relacionamento não evolui como gostaria (N) e você tem tanto medo de ficar sozinho (S) que quer se livrar ou se proteger desse sofrimento (N) e não vê outra solução a não ser acabar com a própria vida (P ou A)?

– É, não vejo outra solução.

– Você está sentindo uma dor imensa (S) e acha que tudo desmoronou, nada mais restou de pé, nada mais vale a pena (N)?

– Sim, é isso mesmo.

Depois de um longo silêncio escuto sua respiração se acalmar e depois recomeço:

– Posso dizer como me sinto em relação a essa situação? – pergunto a ele.

– Claro.

– Pois bem, em primeiro lugar me sinto profundamente emocionado por você ter me ligado (S) e ter me procurado em busca de ajuda.

– Você ficou surpreso?

– Fiquei, sim. Foi uma boa surpresa. Fico grato (S) por você confiar em mim (N) e por ter sentido vontade de falar comigo, apesar de mergulhado no desespero.

– Grato? – pergunta ele.

– Claro, recebo sua confiança como um presente de amigo, uma amizade sincera que não terminou. Apesar de terem se passado dois anos, ela continua viva, e as amizades que eu conquisto são o que mais valorizo no mundo.

Fico em silêncio e comento em seguida:

– Isso talvez o surpreenda...

– Sim, um pouco. Eu me acho tão inútil que não entendo como posso te trazer alguma coisa boa – responde ele.

– Você está surpreso (S) porque acha difícil acreditar (N: necessidade de acreditar que compartilhar sua dor seja útil) que compartilhar sua dor possa ser fonte de alegria?

– Isso mesmo.

– Para mim é uma alegria poder conversar com você, ouvir você falar dos problemas que o afligem e buscarmos juntos uma solução, mesmo num momento de dor. Como se sente quando digo isso?

– Me sinto melhor. Fico contente, mais tranquilo.

– Por experiência própria, aprendi que em um relacionamento costumamos cometer os mesmos erros, mas não enxergamos isso, por estarmos envolvidos até o pescoço. Nesse caso, uma pessoa de fora pode ajudar bastante. Você se importa de conversar comigo para tentarmos entender juntos essa situação?

E assim continuamos a conversa por um tempo. Aos poucos senti que ele foi recuperando a confiança e se acalmou. Quando nos despedimos, ambos estávamos animados.

O perigo não é atravessar uma fase suicida, e sim não escutar o que acontece nessa fase. Por trás da vontade de morrer se esconde a decepção por não conseguir satisfazer o prazer de viver.

Presenciei casos parecidos quando comecei a trabalhar com jovens. Na época, eu não possuía nenhuma formação para a escuta terapêutica e muitas vezes apliquei as técnicas erradas, negando ou minimizando os problemas que eles me relatavam (eu dizia, por exemplo, “Mas não é assim tão grave, isso vai passar, você vai ver”), tentando moralizar a situação (“Esse relacionamento não vale mesmo a pena. Termine logo”), ou dando conselhos inadequados (“Vá fazer um esporte, assim você vai parar de pensar nessas besteiras”).

Eu negava o sofrimento do outro ou tentava distraí-lo, pois eu mesmo convivia com a ideia de suicídio, e ela me assustava muito. Assim, eu não estava disponível para escutar o desespero do outro, para conversar abertamente sobre sua dor. Não suportando a visão da ferida purulenta, eu tentava distrair o ferido atraindo sua atenção para outra coisa ou tapava o ferimento com um enorme esparadrapo.

Todos sabem que para curar uma ferida é preciso limpá-la, ou seja, examinar detidamente a origem do mal, ir a fundo, exterminá-la e só então deixar que ela respire, repouse, cicatrize. Sem dúvida dói, mas não faz mal.

A princípio eu não teria tido a segurança interior, a confiança em mim, no outro e na vida, para mostrar a Charles a própria dor, para tolerar esse longo silêncio de acolhida e de presença. Eu teria imediatamente tentado lhe fornecer toda sorte de soluções e de bons conselhos para me tranquilizar. Assim, poderia dizer a mim mesmo que eu fizera tudo o que era preciso. Fui ensinado a fazer algo e não a ser e a estar com.

Se hoje consigo acompanhar as pessoas que estão no fundo do poço é por ter compreendido que elas têm, sobretudo, necessidade da presença de alguém, de não se sentirem sozinhas. Charles se sentia de novo sozinho, abandonado, rejeitado, o que é exatamente o drama de sua vida.

Se lhe apresento todas as minhas soluções, meus bons conselhos tranquilizantes, *eu não me ocupo dele, mas de mim*, de minha angústia. Não estou com ele, mas comigo, com meu pânico ou minha culpa diante da ideia de faltar a meu “dever de fazer tudo certo”. Assim, ele fica cada vez mais sozinho e convencido de que ninguém pode compreender a amplitude de seu desespero. Portanto, a única solução é se desligar da realidade – o suicídio. No entanto, se demonstro minha empatia, se o acompanho em seu desespero mostrando-me presente e benevolente, ele vai sentir que não se encontra mais sozinho. Sem dúvida, ele vive uma grande dor, mas sabe que não a está enfrentando sozinho. Poderemos então suprir a necessidade que é a base do drama de Charles e de muitos outros que sofrem: ser importante para alguém, existir no coração de alguém, ocupar um lugar especial entre os outros.

Se hoje consigo oferecer esse tipo de acompanhamento é por ter explorado bastante meu próprio desespero – e continuo a fazer isso quando ele vem à tona. Não o descarto como antes, quando corria para “fazer alguma coisa”, ver gente, seduzir alguém, me manter ativo e hiperativo, me entretendo com alguma outra coisa. Já encarei o

desespero, mergulhei nele muitas vezes e constatei que a *única maneira de sair da aflição* é entrar fundo nela.

É por ter pleno domínio de minha aflição que posso ouvir a de Charles sem precisar me proteger de imediato.

Ousaria mesmo ir mais fundo e propor não apenas ficar disponível para nosso sofrimento afetivo ou físico ou para o do outro, mas tentar acolhê-lo como uma oportunidade. Nesse sentido, se quisermos ver o que esse sofrimento indica, essa pode ser a chance de crescer, de aprender consideravelmente a respeito de si mesmo, do outro e do sentido de nossa vida. Por esse motivo, com base em minha experiência, o sofrimento sempre precede (desde que aceitemos mergulhar nele a fim de poder depois vir à tona) uma alegria profunda, renovada e inesperada.

Não que eu deseje o sofrimento a quem quer que seja. Quero deixar claro que se pudermos nos poupar, melhor. Entretanto, se o sofrimento afetivo ou físico se impõe, proponho vivê-lo como um incentivo de modo a alcançar um grau de consciência diferente, a mudar de patamar.

Na verdade, acredito que nosso sofrimento com frequência é fruto de ignorância. Ignoro uma dimensão de sentido que parece emparedada num aposento perdido em meu eu interior. O sofrimento se encarrega de rachar o muro, abrir uma fenda ou girar a chave na fechadura da porta secreta, de modo a me dar acesso a um novo espaço em mim, profundo e surpreendente. Um lugar em que aproveitarei bem mais a comodidade e o bem-estar interior, a solidez e a segurança interna e de onde poderei olhar para mim, para os outros e para o mundo com maior benevolência e ternura. Então, o quarto esquecido se abre como um terraço para o mundo.

O trecho a seguir, do escritor francês Christian Bobin, ilustra esse desmoronamento e essa abertura:

De repente, uma pedra vacila dentro de você e, sucessivamente, outras pedras vizinhas. Um pedaço do muro diante do qual há muito você não passava cede logo depois, sob o sopro longínquo do vento. Você olha as pedras espalhadas: sendo separadas com uma lentidão apaixonante pelas ervas secas do esquecimento, minadas pelas águas cinzentas das fadigas, não conseguiriam mais se manter por muito tempo. Basta um sopro para enviá-las à sua diversidade original. Você escuta os últimos ecos do desmoronamento. Escuta o que dizem as pedras: alguém partiu de dentro de você, alguém que nunca entrou. Pouco a pouco se dissipa o fascínio dessas ruínas, anula-se o último poder de convocar os arrependimentos. Você se afasta e constata o inefável da luz que lhe permite medir a desdenhada imensidão de suas perdas.

Empatia é escutar da forma correta

A empatia é a presença concentrada no que estamos vivendo. Proponho que nos conectemos aos sentimentos e às necessidades seguindo estas quatro etapas da empatia:

Primeira etapa: Não fazer nada

Escutamos muito durante a infância: “Não fique aí parado à toa, faça alguma coisa”, de modo que nos ocupamos de mil maneiras e somos incapazes de nos contentar em escutar e ficar parado sem fazer nada. Buda nos fez essa proposta ao inverso: Não faça qualquer coisa só por fazer, fique parado.

Porém, sobrecarregados pelo sofrimento, pela raiva e pela tristeza, é difícil nos tornar disponíveis para o outro e, simplesmente, aceitar estar ali. Escutar o outro sem fazer nada implica na assimilação plena da confiança que existe em cada um e gera a capacidade de invocar todos os recursos necessários à sua cura, ao seu despertar e ao seu desabrochar. O que aliena você desses recursos, o que o recobre com um véu e os

esconde, é a incapacidade de se escutar da forma correta e na medida certa. Os recursos internos estão lá, mas falta-lhes a visibilidade.

Muitos jovens desorientados me dizem: “Eu só queria que meu pai/minha mãe me escutasse um momento quando quero falar de minhas dificuldades. Mas assim que abro a boca para falar do que não anda bem, ele/ela despeja milhões de conselhos e montanhas de soluções, me diz tudo o que eu devia fazer ou tudo o que ele/ela fez na sua época. Ele/ela não me escuta...”

E é típico: sem dúvida o pai, ou a mãe, “sobrecarregado” com a preocupação de agir certo, temendo não corresponder à imagem perfeccionista e paralisante do bom pai ou da boa mãe, com medo de que o filho mergulhe em dificuldades incomensuráveis, apavorado diante da ideia da reprovação escolar, das drogas, não está disponível para escutar as necessidades do jovem. Toda a energia dos pais está canalizada – em geral de maneira totalmente inconsciente – para cuidar da própria necessidade de segurança, da necessidade de proporcionar ajuda ou atender à imagem de bom pai; ou seja, não está preparado para a escuta silenciosa do outro. Ter empatia pelo outro, sobretudo quando se trata de alguém próximo, com quem mantemos importantes laços afetivos, exige força e segurança interiores.

Segunda etapa: Dedicar nossa atenção aos sentimentos *e* às necessidades do outro

Todos temos sentimentos e necessidades na vida. Portanto, devemos ouvir com o coração o que o outro sente e do que precisa, prestando atenção não apenas às palavras, mas ao tom, à atitude. Para tanto, devemos dedicar tempo para identificar: “O que ele pode estar sentindo: tristeza, solidão, raiva, um pouco de cada coisa? Quando me sinto assim, o que isso costuma indicar?”

Não se trata de sofrer o que o outro está enfrentando, mas sim de oferecer nossa presença.

Terceira etapa: Refletir os sentimentos *e* as necessidades do outro

Não se trata de interpretar, mas de parafrasear para tentar entender os sentimentos e as necessidades da outra pessoa. Ressalto a importância de que repetir e reformular as necessidades do outro não significa aprovar nem se colocar à disposição para satisfazê-las. Veja o exemplo a seguir:

– Meu marido é um machista egoísta e nunca me ajuda nas tarefas domésticas.

– Entendo. Você está irritada e precisa ser respeitada como mulher.

Neste caso não se trata de um reflexo, mas de uma interpretação do conflito “homem machista/mulher”. Trata-se de verificar se compreendemos direito as necessidades em questão evitando qualquer linguagem que gere divisão, separação, oposição. Também convém “acrescentar” uma necessidade ao sentimento. Se apenas refletimos sobre ele, corremos o risco de permanecer no lugar da queixa e da agressão.

– Você está irritada (reflexo do Sentimento sem a Necessidade)?

– Estou e muito! Ele é insuportável. Outro dia...

A pessoa em sofrimento continua a fazer acusações sem se voltar para si mesma, sem olhar para dentro de si mesma. No entanto, se vincularmos uma necessidade ao sentimento, nós a convidamos a realizar o trabalho de interiorização, o que permite tanto ampliar a consciência quanto o poder de ação.

– Você está irritada (S) por precisar de reconhecimento e de respeito pelo trabalho que faz (N)?

A resposta pode ser:

– É evidente que preciso de reconhecimento e de respeito.

Ou:

– De jeito nenhum, eu me sinto reconhecida e respeitada. Para ser sincera, não estou irritada, mas triste e desanimada; preciso de estímulo e de colaboração.

Menciono essas duas opções de resposta para ressaltar que não é indispensável acertar de primeira os sentimentos e as necessidades do outro. Quando refletimos sobre eles, escutamos de forma benevolente que precisamos encontrar nossas próprias soluções. Trata-se, portanto, de uma escuta *ativa*. Manifestamos que estamos presentes acompanhando o outro na exploração de seus sentimentos e suas necessidades. A escuta será tanto mais ativa quanto maior for a tendência do outro de retroceder e voltar ao seu espaço mental.

Se ela disser: “Não adianta, os homens são todos machistas, não vão mudar nunca...”, não devemos desconsiderar esse julgamento que ela faz. Pelo contrário, essa é a oportunidade de detectar uma necessidade preciosa. Segundo o psicólogo americano Marshall Rosenberg, nossos julgamentos são a expressão trágica de nossas necessidades.

Podemos, por exemplo, prosseguir a conversa deste modo:

– Quando diz isso, você sente desânimo (S) porque gostaria que as pessoas, em especial os homens, se tornassem mais abertas e mais atentas umas com as outras (N)?

– Bom, com o meu marido existe um longo caminho a ser percorrido – diz ela.

– Isso lhe entristece (S) porque você gostaria de poder confiar nele e de acreditar que ele pode mudar (N)?

– Disso eu tenho certeza. Ele possui qualidades maravilhosas, mas as rejeita.

– Quando diz isso, você se sente dividida (S) entre uma parte que fica tocada (S) com as qualidades (N) de seu marido e outra, farta (S) de ele fazer tão pouco uso delas (N)? – pergunto.

– É isso mesmo. Eu me sinto ao mesmo tempo emocionada ao ver esse homem no fundo tão sensível e delicado, que morre de medo de mostrar esse lado por achar que tem sempre de bancar o machão, e muito triste por ele não me presentear com essa sensibilidade.

Depois desse comentário, ela fica em silêncio, refletindo sobre o que acabou de dizer.

– Estranho, ainda há pouco eu o acusava de ser machista e agora constato que é um homem delicado e atencioso, uma vítima dessa postura.

– Como se sente ao constatar isso? – pergunto a ela.

– Emocionada e mais serena (S), pois compreendo melhor (N) que todos nós representamos um papel.

– Quer dizer que você também reconhece o seu papel nessa encenação?

– Claro, e como cada um representa um papel, nem sempre vivemos uma relação de verdade – responde ela, e acrescenta, após um breve silêncio: – Preciso mudar, tirar as máscaras e me mostrar como realmente sou e não como eu gostaria que ele me visse.

– O que pode fazer de concreto nesse sentido?

– Bom, posso perguntar se ele está disposto a me escutar e tomar coragem para lhe dizer o que acabo de compartilhar com você.

A empatia consiste em permanecer conectada ao sentimento e à necessidade do outro. Ou seja, por um lado não inventamos nada, nenhum sentimento ou necessidade, e tentamos nos aproximar ao máximo do que o outro sente, repetindo e parafraseando o que ele nos relatou. Por outro, o convidamos a permanecer à escuta e explorar seus sentimentos e suas necessidades em vez de se recolher e recusar ajuda. É o outro que guia, que indica o caminho.

Assim, no exemplo “Os homens são todos machistas...”, eu não argumento respondendo “Nem todos, conheço uns que...” ou “Você tem

razão, é impressionante...”, o que só contribuiria para que se batesse na mesma tecla e reforçasse a divisão e a confusão. Em vez disso, eu acompanho o argumento do outro, mas me conecto ao que ele sente e vive por trás do que diz, como no exemplo: “Você sente desânimo porque gostaria que as pessoas, em especial os homens, se tornassem mais abertas e mais atentas umas com as outras?” Agindo assim, eu convido o outro a deixar o mundo das imagens, das categorias preconcebidas, dos preconceitos transmitidos de maneira automática por milhares de pessoas há séculos, *para me harmonizar com o que ele vive e com o que sente naquele momento preciso*. Eu lhe proponho voltar sua consciência para a necessidade verdadeira que se esconde por trás da frase pré-fabricada, do vício de linguagem e, sobretudo, por trás da queixa.

Em geral tenho consciência do que não quero e me queixo a qualquer um, mesmo que a pessoa não seja capaz de me ajudar. Posso trabalhar minha consciência no sentido do que quero e dirigir o pedido a alguém que esteja apto a fazê-lo.

De fato, na queixa tendemos muitas vezes a identificar o que não queremos, ou já não queremos mais, e pedir ajuda a alguém que não tem competência para tal. Podemos agir assim a vida inteira sem mudar nada. A Comunicação Consciente e Não Violenta nos convida a identificar, a tomar consciência das necessidades por trás da falta e a buscar a ajuda de alguém competente, na maioria dos casos nós mesmos. Assim, no exemplo citado, “Eu tenho consciência de que todos representamos papéis, inclusive eu. Quero mudar e para tanto decido me abrir com ele”,

a pessoa para de ficar apenas se queixando para assumir um papel ativo e promover sua mudança.

A empatia é a chave da qualidade da relação que mantemos conosco e com os outros. É ela que cura, alivia, estimula. Preste bem atenção na sua tristeza, no seu desespero e na sua solidão quando esses sentimentos tomarem conta de você. Será que eles não resultam do fato de você não ter sido acolhido, escutado, compreendido e amado como gostaria? Observe o sofrimento causado por um luto, uma separação ou o fracasso de um projeto. É terrível suportar sozinho tal sofrimento, mas se o outro lhe demonstrar empatia, a situação muda, pois assim você terá alguém para compartilhar o que está enfrentando, num ambiente de compreensão e estima. Essa pode ser a oportunidade para uma nova comunicação e um bem-estar diferente, profundo, inesperado, caso aproveitem a circunstância para alcançar outro patamar de consciência.

No exemplo, indico que não é necessário reconhecer, à primeira vista, os sentimentos e as necessidades, mas que é útil propor ajuda para que o outro se situe nesse nível de compreensão de si mesmo. Recentemente tive a oportunidade de constatar esse ponto com um grupo de estudantes. Estávamos em pleno inverno, e a aula ocorria numa sala mal aquecida. Em determinado momento, fiz a uma das alunas esta pergunta:

- Como se sente?
- Bem, tudo bem – respondeu ela.
- Você está com sede?
- Estou – ela respondeu.
- Está com frio?
- Estou.
- E com fome?

Ela responde, rindo:

- Estou.

– Quando lhe faço perguntas mais específicas, você constata que não está tão bem assim. Eu não a forcei a sentir fome, frio ou sede, no entanto a convidei a se perguntar se experimentava essas necessidades. Você poderia ter respondido “não” a minhas três perguntas ou acrescentado “estou cansada”, se fosse o caso. Eu lhe dei uma abertura convidando-a a escutar a si mesma, em vez de responder de modo automático. É isto que a empatia propõe: escutar-se da forma correta.

Quarta etapa: Constatar uma descontração física em relação ao outro, em geral manifestada por um suspiro.

Muitas vezes nossa linguagem não verbal indica quando nos sentimos compreendidos e satisfeitos. Aguardar esse sinal é importante para verificar se o outro se sente compreendido ou se está disposto a nos entender.

Na conversa com Charles, pude perceber que ele não estava nada disponível para me escutar enquanto não tivesse sido ouvido.

Kathy e a alergia à empatia

Observo que a maioria das pessoas tem imensa sede de empatia e sente profundo bem-estar quando seus sentimentos e suas necessidades são escutados. Ao mesmo tempo, vejo alguns indivíduos tão carentes de compreensão, de escuta livre de julgamento e de acolhida não prepotente que parecem alérgicos à empatia. É como se o fato de serem acolhidos e compreendidos pelos outros os privassem de sua identidade rebelde e incompreendida, sua solidão indomável e tenebrosa, seu mal-estar inconsolável.

De novo o medo do desconhecido, mas aqui sob a forma de pânico existencial. “Sempre lutei, sempre me protegi, sempre me blindei. Vou conseguir sobreviver se me abrir e se falar de mim com outra pessoa?” Pessoas que carregam essa mágoa precisam de muita empatia silenciosa,

pois em geral recusam as palavras categoricamente. As reações vão desde: “Cala a boca. Some daqui. Vai cuidar da sua vida” a “Não suporto esse papo de psicanalista e esses conceitos vagos. Minhas ideias são bem claras, têm lógica: ou é ou não é”. Elas se obrigam a pensar corretamente e já não ousam sentir nada, sequer existir.

A força da rejeição traduz a força da necessidade, como demonstra o exemplo de Kathy.

Há alguns anos, participei de uma excursão de vários dias com uns 20 meninos de rua e de orfanatos para fazer canoagem numa região deserta e muito ensolarada. Uma das crianças, Kathy, havia sido abandonada pela mãe ao nascer e levada para um orfanato. Para uma menina de 14 anos, a maneira agressiva de falar e o vocabulário de Kathy chocavam qualquer adulto. Era impossível lhe dirigir a palavra sem que ela dissesse um monte de palavrões escabrosos.

Nos primeiros dias da excursão, durante a descida no rio sob um sol escaldante, eu lhe sugeri vestir uma camisa de mangas compridas por cima da camiseta para evitar queimaduras. Como ela nunca tinha participado de uma aventura como aquela, ao ar livre, ela não deu a mínima para os meus conselhos. Mas eu achei sua atitude compreensível.

À noite, no acampamento, notei que seus braços estavam bem vermelhos, de tanto que ficaram expostos ao sol.

– Kathy, se você quiser, tenho um hidratante. Seus braços devem estar ardendo.

– Tô me lixando.

– Sem problemas, Kathy. Vou deixar o hidratante aqui; se quiser, pode pegar. Mesmo assim recomendo colocar uma camisa amanhã, senão você vai acabar tendo uma queimadura. O sol aqui é bem mais forte do que na cidade.

– Cara chato, cala a boca, não enche o saco...

No dia seguinte, ela ignorou mais uma vez meus conselhos e não usou nenhum tipo de proteção contra o sol. À noite estava toda vermelha.

– Kathy, desta vez acho que sua pele deve estar ardendo bastante. Meu creme está na minha mochila, se quiser posso pegá-lo para você.

– Some daqui. Não quero nada seu.

– Está bem, Kathy.

Ela foi tentar prender uma rede entre duas árvores, mas vi que ela não conseguiu. Ao perceber que a observava, me chamou.

– Ei, idiota, pode me dar uma ajuda, em vez de ficar plantado sem fazer nada?

– Com prazer, Kathy.

E, num piscar de olhos, acrescentei:

– Em vez de me chamar de idiota, pode me chamar de Thomas, tudo bem?

Ela abriu um sorriso e eu a ajudei. Começamos a bater papo. A doçura da menina apareceu sob a máscara da revolta. Antes de voltar aos meus afazeres, passei hidratante no rosto. Então escutei Kathy me chamar pelo nome mostrando os braços vermelhos de queimaduras:

– Ei, Thomas, pode me emprestar seu hidratante?

E assim Kathy passou a me chamar sempre que precisava de ajuda, isso se tornou um pequeno ritual entre nós. Essa era sua oportunidade de receber atenção e carinho, e também de se abrir. Tínhamos nos cativado.

Lembra-se da raposa de *O Pequeno Príncipe*? “Queria que você me cativasse”, diz a raposa. “Cativar? O que é isso?”, pergunta o Pequeno Príncipe. “Eu explico: eu sou para você uma raposa igual a mil outras e você é para mim um garoto igual a mil outros, mas, quando nos cativarmos, nos tornaremos únicos um para o outro.”

Tornar-se único um para o outro era sem dúvida o que Kathy esperava havia 14 anos: ser apoiada, acolhida como única. Seu sofrimento e sua

carência eram tantos que ela não podia aceitar meus conselhos e minha ajuda, que considerava intrusivos.

Na volta da excursão, quando ela pegou a bagagem para guardá-la no ônibus que a levaria ao orfanato, ela me olhou e disse:

– Não quero voltar para o orfanato. Você me adota?

A alergia à empatia aparece muito nas relações conjugais e familiares. Tanto sofrimento pode ter sido acumulado na relação a dois que a pessoa não suporta mais uma palavra, mesmo de amor, dita pelo outro. Essa situação é extremamente penosa para ambos. A pessoa que mantém a relação fechada sofre por se fechar inconscientemente no desespero, presa numa armadilha da qual não acredita possuir a chave. Seus sentimentos de impotência, de revolta e de solidão são imensos.

A pessoa que mantém as portas abertas e tenta ajudar sofre terrivelmente com o fato de que suas boas intenções e seus esforços não sejam reconhecidos e acolhidos. Em geral, por rancor, acaba se revoltando e passa a agredir o outro, que confirma ao primeiro que tinha razão de ter derrubado as pontes de comunicação. Pronto, voltamos ao círculo vicioso da violência.

O que fazer?

Quem deseja manter a comunicação aberta deve evitar agressões, pois agressão gera mais agressão. Entretanto, diante de uma situação que perdura, a raiva permite botar para fora a frustração sem agredir o outro. Veremos mais adiante como expressar nossa raiva de modo claro, sem agredir o outro.

É comum a pessoa que adota a atitude de fechar as portas sistematicamente se considerar vítima, de modo que mesmo a expressão das necessidades sem agressividade pode ser compreendida como agressão.

Resta então a empatia silenciosa, a empatia do coração. Essa demanda um trabalho interior de empatia voltado para si mesmo, a fim de evitar recorrer à agressão.

Manter a cordialidade, acolher o sofrimento do outro e o sofrimento que sua atitude provoca em nós é a única forma de não entrar no círculo vicioso ou na espiral de violência. É necessário empenhar-se em redescobrir a paz interior diante das circunstâncias, pois cada um de nós é responsável pela guerra ou pela paz que habita o próprio coração.

Caso a gente não se sinta forte o suficiente para resistir sozinho à espiral da violência, pode ser necessário buscar ajuda. No meu caso, na ocasião em que me senti prestes a exteriorizar a agressividade, apesar de querer manter a tranquilidade, precisei de apoio externo e apelar para a escuta e a empatia de meus colegas.

Com certeza, eu até poderia obter certos resultados por meio de uma explosão agressiva: atirar um despertador no chão pode ajudar a botar a raiva para fora, mas também pode despedaçar o relógio ou ainda me ferir com um dos cacos. Hoje não tenho mais vontade de tentar resolver conflitos dessa maneira, pois são muitas as consequências negativas. Além disso, hoje valorizo mais o meio que conduz ao reencontro do que o resultado em si. Manter a empatia, mesmo unilateral, é um meio que me agrada bem mais do que alimentar o ressentimento.

Sabemos que é impossível mudar o outro. A única coisa que podemos fazer é mudar a nós mesmos e o modo de ver o outro. A questão é que, quando mudamos, o outro também muda, ou pelo menos é maior a chance de ele mudar, ao passo que se decidirmos manter uma atitude mais intransigente, é bem provável que a dele se torne ainda mais inflexível. Assim como são necessários dois para o jogo da agressividade (Eu te agrido, você revida e eu endureço, a menos que se decida deixar

de lado a raquete e avisar que não joga mais), creio que são precisos dois para que se fique de cara feia por um bom tempo.

Assim, vi relacionamentos se restabelecerem porque um mantinha as portas constantemente abertas, enquanto o outro teimava em fechá-las. No fundo, o que deseja aquele que fecha as portas e se recolhe em seu mau humor? Em geral, que o outro compreenda quanto ele sofre, que entenda a extensão de seu desespero. Como ele não tem mais palavras nem forças para falar, ele se cala e se fecha ainda mais. Que atitude deve tomar aquele que pretende abrir as portas a despeito da atitude do outro? Manifestar verbalmente ou em silêncio a sua compaixão pelo sofrimento do outro, indicar, por sua atitude, que o acolhe, sem julgamento nem reprovação.

A empatia é um riacho que pode encontrar seu caminho através das mais duras rochas porque é chamado pela parte do coração que tem mais necessidade de saciar a sede. Entretanto, para sentir empatia é necessária muita, mas muita paciência, e podemos escolher usar nosso tempo e nossa energia de maneira mais satisfatória.

Para a pessoa que quer manter a porta fechada: a menos que essa situação não lhe pareça suficientemente desconfortável a ponto de lhe despertar a vontade de pôr um fim nisso, eu não saberia recomendar outra coisa a não ser mergulhar na sua dor, para que afinal consiga abandonar o conforto da queixa. Parar de barganhar consigo mesmo e com a realidade (“a situação vai melhorar depois, vou refazer minha vida, mudar de casa ou morar em outro país, tudo vai mudar com meu novo companheiro”) e cuidar da ferida a fim de curá-la.

Se quisermos evitar passar tempo demais sozinhos em busca da solução, muitas vezes esse trabalho necessita de ajuda. Infelizmente, poucos aceitam isso e preferem se manter orgulhosamente inconsoláveis.

Pedir ajuda é oferecer sua fragilidade e também um passo na direção da cura da ferida e para o autoconhecimento, assim como tomar consciência de nossa fragilidade é a oportunidade de testar nossa verdadeira força, a do coração.

Manter-se orgulhosamente inconsolável é como ficar preso num determinado patamar de consciência. “Ali permaneço, envolto em sofrimento, convencido de que ninguém jamais me compreenderá. Apesar de tudo, espero, de modo mais ou menos consciente, que alguém cuide de mim.” Sem dúvida, falta-lhe energia para pedir ajuda ou simplesmente ver as coisas sob outra perspectiva. Não julgo esse comportamento, apenas sinto uma grande tristeza diante da ideia de que uma pessoa possa se deixar consumir a tal ponto no sofrimento que não aproveite a situação para crescer. Temo igualmente que a pessoa que se mantém inflexível em uma posição apenas se ponha em movimento e volte à vida sob o efeito do choque provocado por um acidente, uma ruptura, uma doença ou um luto.

É mais importante que nossas necessidades sejam reconhecidas do que satisfeitas

Uma das participantes de um de meus seminários, diretora de uma creche, relatou uma situação ocorrida em seu local de trabalho. Ao chegar, ela reparou que uma das auxiliares tentava acalmar uma aluna nova que não parava de chorar.

A primeira tentativa da auxiliar para conter o choro da criança mostrou-se inadequada. Ela disse: “Não chore, meu amor, deixe de bobagem. Você vai ver que aqui é muito divertido.” Negar o sentimento do outro não gera resultados e serve apenas para fazer o incômodo acabar.

Vendo que o que disse não tinha surtido o menor efeito, a auxiliar tentou uma nova abordagem: “Querida, você não deveria ficar triste por

estar aqui. Sabia que muitas crianças não têm a sua sorte de vir para uma creche tão legal e com tantos brinquedos divertidos como esta?” Tentar instilar a culpa também não é correto. Não tente fazer a pessoa acreditar que seu sentimento é um erro e que ela age mal ficando triste.

Por fim, já cansada de ouvir o choro da criança, aquela auxiliar despreparada exclamou: “Mas que menina difícil! Cansei de ouvir seu choro. Vou deixar você aqui sozinha e daqui a pouco eu volto para ver se você se acalmou.” Julgar o outro e tentar manipulá-lo emocionalmente também não vai funcionar.

Nesse momento, a diretora interveio e disse à jovem auxiliar que ela mesma cuidaria da menininha, que soluçava cada vez mais alto. Ela então se aproximou da criança e disse:

– Minha querida, posso me sentar aqui com você? Por que você está chorando? Está muito triste (S)?

– Estou – respondeu a menina, aos prantos.

– Você está chateada porque está aqui e ainda não conhece ninguém, não é (S)?

– É – disse a menina, fungando.

– Você preferiria estar com sua mãe em casa, não é (N)?

– É, quero ir pra casa – suspira a menina.

A diretora também soltou um suspiro, fitando-a com compaixão, e lhe propôs:

– E se eu pegar uns brinquedos para a gente brincar juntas aqui até sua mãe chegar?

– Está bem – responde a criança.

A menina, que se sentia sozinha e abandonada, recebeu atenção e sentiu-se compreendida.

A diretora sabia que escutar a necessidade do outro o alivia de sua frustração, sem com isso assumir a responsabilidade de satisfazê-lo. É

essa consciência que lhe permite propor: “Você preferiria estar com sua mãe em casa, não é?”, sem temer agravar a situação enfiando o dedo na ferida, nem se sentir obrigada a ceder e chamar a mãe da criança.

Esse exemplo nos ensina mais uma vez que em geral não há nada a fazer. Basta estar presente e mostrar ao outro que ele não tem que enfrentar a situação sozinho.

O poder condicionante dos julgamentos

A menina que algumas vezes é chamada de “difícil” terá razões de sobra para assumir essa identidade e ostentar essa bandeira: “Sou a menina difícil da creche e vou lhes dar motivo para justificar esse rótulo! Se não posso existir na minha raiva, então vou existir na sua; se meu desespero não é permitido, vou despertar o seu...”

Observei inúmeras vezes o poder condicionante, ou mesmo criador, dos julgamentos e dos rótulos. Muitos jovens rotulados como reincidentes perigosos, viciados incuráveis, trombadinhas, encontraram uma identidade oportuna para superar a deficiência identitária e assim reforçar o comportamento que se transforma para eles, naquele determinado momento, na única maneira de ser alguém, em vez de não ser ninguém.

Lembro-me de Antônio, um rapaz de 18 anos que já fora preso algumas vezes e participava regularmente das atividades da associação de jovens. Ele sofrera maus-tratos por parte do pai e não tinha nenhum amor-próprio. Era comum ele se punir cortando-se com um canivete. Certa vez, 48 horas depois de ter sido solto por ter cometido outro delito, ele foi condenado a uma pena de três meses por outra infração. Assim que o encontrei, perguntei-lhe o que tinha acontecido. “Sabe como é, o juiz disse que eu iria passar a vida na cadeia, e ele tem razão, meu futuro vai ser esse mesmo. Quando estou na cadeia, todo mundo me conhece, tenho colegas e lá quem manda sou eu. Quando estou na rua, ninguém

me conhece. Não sou ninguém, não sou nada! Então agredi uma velha na frente de um policial e fui pego! No mesmo dia estava de novo com os meus colegas na cadeia.”

Com esse exemplo, é possível perceber que o rótulo exerce um poder condicionante. A melhor descrição que Antônio acreditava ter para si próprio era “sou um presidiário”, e era essa a imagem que fazia de si mesmo.

Antônio e muitos outros jovens com quem convivi na associação me ajudaram a compreender que os princípios de direito, os princípios morais, os princípios sociais e os princípios psicológicos não são pertinentes para apreender a realidade tal como ela é. Antônio, por exemplo, arrastava 18 anos de falta de amor, de ausência de identidade e de insegurança afetiva, portanto dizer a ele “O que você fez não foi legal, você tem uma personalidade destrutiva, etc.” era o mesmo que lhe falar numa língua que ele não conhecia e criar um distanciamento afetivo ainda maior.

Hoje sei, por experiência própria, que a única maneira de permitir a um coração esfaqueado como o de Antônio se reconciliar com ele mesmo e com a sociedade é escutar com empatia, no momento certo, dedicando-lhe todo o tempo necessário. É claro que a segurança das pessoas tem que ser garantida, mas a solução não é trancafiar ninguém atrás das grades à espera de uma conversão milagrosa. Portanto, fico muito decepcionado ao constatar que salvo algumas raras exceções, as sociedades e os Estados ainda não sabem disso, ou ainda não acreditam nisso, e continuam a destinar consideráveis recursos financeiros e humanos ao isolamento daqueles que, em geral, necessitam mais de integração, de escuta e da possibilidade de encontrar um sentido para a vida. Longe de mim afirmar que os princípios de direito, de moral e de vida social pessoal não têm razão de ser. Eles são necessários. Entretanto,

raramente são suficientes para resolver, a longo prazo e de modo satisfatório, problemas humanos como a delinquência, cuja verdadeira causa é basicamente de ordem afetiva.

3. Não temos tempo para nos entender, mas para o desentendimento não faltam oportunidades

Num de meus seminários, uma senhora se dirigiu a mim em tom exaltado:

– É muito fácil falar, mas na prática ninguém tem tempo para escutar o outro com calma. Eu, por exemplo, sofro todas as manhãs para arrumar as crianças, levá-las para a escola e ainda chegar ao trabalho no horário. E, no meio dessa correria toda, minha caçula quer passar horas na frente do espelho se penteando. Você acha que eu tenho tempo de dizer a ela como me sinto e quais são as minhas necessidades? Por isso todo dia a mesma cena se repete: dou um ataque, chamo minha filha de egoísta e a arrasto para o carro.

– E como você se sente?

– Ah, eu fico furiosa. Perdemos tempo e sempre chegamos um pouco atrasados. Além do mais, passamos o trajeto inteiro, de casa até a escola, discutindo e brigando.

– E há quanto tempo isso vem acontecendo?

– Há algumas semanas. Acho que dá para entender por que não temos tempo de seguir sua sugestão e conversar com calma sobre esse problema.

Eu propus, então, que ela representasse a filha, enquanto eu faria o seu papel de mãe. Com efeito, a experiência mostrou que se colocar no lugar do outro costuma permitir estalos de consciência esclarecedores. Ela começou a agir como filha e se penteou, despreocupada, diante do espelho.

– Minha filha, quando vejo você se pentear (O), fico muito inquieta (S) porque gostaria que você e seus irmãos chegassem à escola no horário, de modo que eu também não me atrasasse para o trabalho (N). Será que você pode se arrumar mais rápido (P)? – pergunto a ela.

A mãe, no papel da filha, continuou a se pentear, em silêncio.

Estou no lugar da mãe e, ao constatar que não adianta falar de mim naquele momento, decido falar dela e tentar compreendê-la. Evoco então o sentimento e as necessidades que imagino que ela tem, porque são eles que brotam em mim quando me vejo na pele da menina, que prefere se pentear com toda a calma, a essa hora da manhã, quando todos os demais se apressam:

– Minha filha, você está triste (S) com alguma coisa? Tem algo que queira conversar comigo (N) e que eu precise compreender?

– Você é má e não gosta de mim!

– Você está triste (S) porque não tem certeza de que eu te amo tanto quanto você gostaria (N)?

– Você não me acorda mais de manhã!

Foi nesse momento que a mãe deixou de lado o jogo de papéis e me disse:

– Já compreendi! Há algumas semanas deixei de ir ao quarto dela acordá-la com um carinho especial, como sempre fazia. Só depois eu ia acordar os meninos. Talvez ela esteja triste por eu ter mudado a rotina de acordá-la daquele jeitinho especial.

Na semana seguinte, a mulher me contou:

– Você acredita que era aquilo mesmo que estava causando o problema? Na manhã seguinte à conversa que tive com você, decidi que talvez a melhor opção fosse todo mundo se atrasar e eu tentar resolver a questão. Calmamente, enquanto ela se penteava, me sentei perto dela e falei:

– Conte para a mamãe, você está triste porque não a acordo mais daquela maneira carinhosa?

– É, você não me ama mais. Só gosta dos meninos.

– Está decepcionada porque gostaria de continuar com aquela nossa rotina especial?

– É.

– O que posso fazer para que você acredite que meu amor por você é infinito e que estou orgulhosa da menina especial que você está se tornando?

– Quero que você continue me acordando daquele jeito carinhoso todo dia.

Assim, a mãe retomou seu pequeno ritual todas as manhãs. É claro que naquele dia todo mundo chegou atrasado, mas a conversa foi importante para que a mãe entendesse as necessidades da filha e as duas pudessem se acertar.

Curiosamente, todos os dias costumamos arrumar tempo para brigas e discussões, mas não para passar alguns minutos conversando. Qual é a nossa prioridade: cumprir com nossas obrigações (por exemplo, chegar no horário) ou garantir que haja qualidade em nossos relacionamentos (tratar os outros com boa vontade e respeito)?

Ao constatar quanto nossos mal-entendidos podem ser rapidamente esclarecidos por escuta mútua, fico cada vez mais surpreso ao observar o velho hábito de que “discutir é normal” e que perder tempo com isso “faz parte da vida”, ao passo que escutar o outro é considerado perda de tempo ou nem mesmo levado em consideração. Estamos tão alérgicos assim ao bem-estar, ao prazer de ficar juntos, à paz? Ou temos dificuldade em acreditar que tudo isso possa ser construído?

Em minha opinião, é urgente rever nossos velhos padrões. Cada um de nós dispõe do poder de fazer a paz ou a guerra. Diante de qualquer

situação, escolhemos nossa atitude: continuar a pressionar o outro para fazer as coisas à nossa maneira ou compreendê-lo e nos encontrarmos mais profundamente todos os dias. Tal poder está em nossas mãos.

4

O encontro

*Estamos todos unidos. O destino da humanidade
depende de nossos relacionamentos. Nunca antes dependemos
tanto uns dos outros, mas não compreendemos isso.
O homem não é solidário e fracassa em se tornar um ser dotado de
compaixão. Se continuamos a considerar nosso vizinho
nosso pior inimigo, se insistimos em levar adiante a vingança e a raiva,
a
poluir nosso mundo e nossos pensamentos, isso significa que nada
aprendemos com os grandes mestres, nem com Jesus,
nem com Buda, nem com Moisés. E se não corrigirmos
esses reflexos, nos tornaremos impotentes
para enfrentar essa época em que a humanidade se
obstina ainda em explorar, vencer,
exercer a tirania, acumular o máximo possível,
sem se preocupar com o que está por vir. E em viver
à custa dos que não têm posses nem recursos.
É preciso dividir com os que não se parecem
conosco, pois a diferença enriquece.
É preciso respeitar o que é único nos outros.*

YEHUDI MENUHIN, violinista e maestro americano

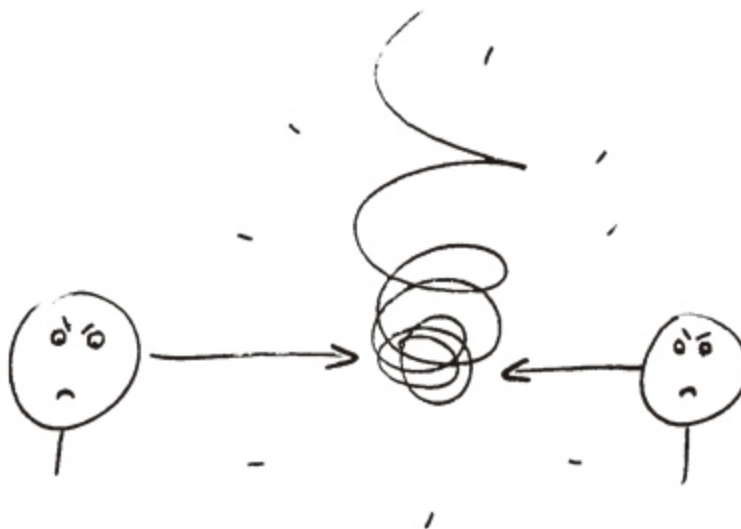
I. Cara a cara



Quando funcionamos somente no plano mental, sem tomar consciência de nossas necessidades, temos a tendência a usar frases feitas: “Passe o sal, venha me buscar na estação, o que vamos fazer neste fim de semana?, não se esqueça de tirar o lixo, etc.” Em caso de conflito, argumentamos: “Quem está errado e quem tem razão?” Na maioria das vezes, é assim que se resolvem as coisas, de modo nada enriquecedor.



“Embora eu repita mil vezes, ele não entende. Não sei em que língua falar com ele.” Temos a impressão de ter sido claros ao enviar nossa mensagem, mas o outro não a compreendeu. É como se a antena do outro estivesse quebrada ou em uma sintonia diferente. O inverso também acontece, quando o outro emite uma mensagem (ausência, silêncio, cara emburrada, raiva, recriminações), mas não dispomos de recursos para decodificá-la.



2. Fachada a fachada

Pense no homem como poço: ele deve descer ao interior de si mesmo para encontrar o verdadeiro eu.

Proponho agora uma analogia com fachadas: a de uma barraca de camping, a de uma casa simples de alvenaria e a de uma torre imponente. Lembram-se do primeiro capítulo? Ao julgar o outro, vemos apenas uma pequena faceta, consideramos que o pouco que vemos dele é toda a sua realidade e o aprisionamos nessa imagem. Se retomarmos o exemplo do rapaz com cabelo laranja estilo moicano e cheio de piercings e o da senhora elegante num carro de luxo, podemos, por exemplo, usar a barraca para simbolizar o menino, e a torre, a mulher. Para ele, a mulher é uma perua que só se importa com dinheiro e status. Para ela, o rapaz é um rebelde alienado que provavelmente quer assaltá-la.

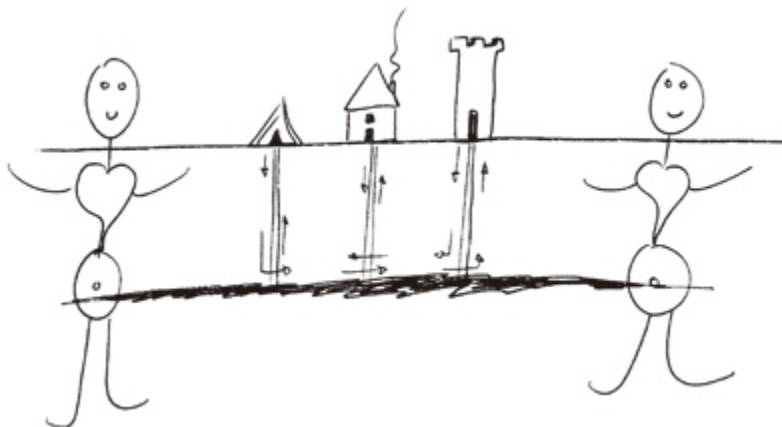
Com frequência, para evitar tal excesso, adotamos uma fachada neutra, representada pela casa simples. Nem muito pequena, para não ser pulverizada, nem grande demais para não ser atingida pelos projéteis. Com certeza não nos mostramos exatamente como somos, e isso causa muito medo. Eis o desenho:



É essa a relação existente quando permanecemos em nosso espaço mental, alienados de nossos sentimentos e de nossas necessidades e das dos outros.

3. De um poço ao outro

Cavo um poço sob a fachada de cada uma das construções e constato o seguinte: por mais que as fachadas possam parecer diferentes, são conectadas ao mesmo lençol freático através dos poços – afinal, todos têm a mesma necessidade de consumir água. Na verdade, quer sejamos nômades numa planície, presidentes de uma empresa, garis num subúrbio distante ou estrelas de cinema famosas, no fundo temos as mesmas necessidades de identidade, de segurança afetiva e material, de integração a um grupo, a uma tribo, a uma família. Todos compartilhamos da mesma necessidade de participar, de nos relacionar uns com os outros, de liberdade e de autonomia, de reconhecimento e de realização, de amar e de ser amado, etc.



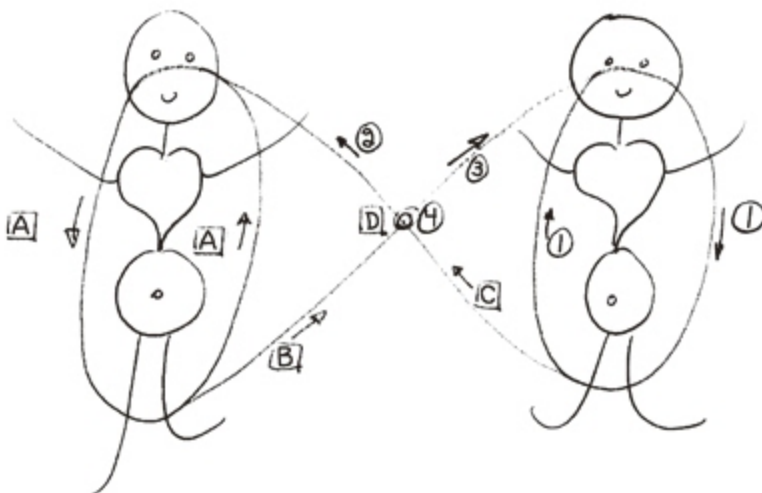
Enquanto permanecermos na superfície, cara a cara, de fachada a fachada, teremos grandes chances de estabelecer um diálogo que nos separa e nos divide. Se quisermos descer em nosso poço e acompanhar o outro no dele, teremos grandes chances de chegar a um diálogo que nos una.

Para caminhar de modo acertado na direção do outro, somos levados a passar por nós mesmos; para encontrar o outro no seu poço, primeiro devemos descer ao fundo do nosso.

4. Dançar bem devagar na direção um do outro

O encontro em geral é um movimento lento e interior, que parte da pessoa para o interior de si mesma e dela em direção ao outro. Esse movimento acontece no espaço de liberdade que nos concedemos e que é uma condição fundamental para o encontro.

Na Comunicação Não Violenta, o movimento do encontro é como uma dança: dançamos sozinhos e com o outro para promovermos o encontro.



Domar-se se dá através da pressão e do controle; domesticar se dá através da confiança e da liberdade. Ao dançar, domesticamos a aproximação.

5. Cuidar da relação

Cada um de nós cuida regularmente do corpo, do cabelo, das roupas, do carro, do lugar onde mora, bem como dos múltiplos aparelhos e máquinas que utilizamos. Fazemos isso tudo para manter nosso bem-estar e essas obrigações são aceitas e integradas a nossos hábitos. Isso acontece a tal ponto que podemos, sem o menor problema, adiar um encontro alegando que o carro quebrou e foi para a oficina ou que o computador pifou. Podemos igualmente organizar toda a nossa agenda em torno de uma consulta médica (“Vamos adiar a reunião para a semana que vem porque nesta vou fazer exames médicos”) ou até mesmo um horário no cabeleireiro (“Querida, não podemos nos ver hoje à tarde; eu vou ao cabeleireiro”). No entanto, não se ouve ninguém dizer: “Vou me ausentar na semana que vem, porque preciso fazer meu próprio check-up emocional” ou “Vamos ter que adiar a reunião de amanhã porque tenho um encontro com uma pessoa muito querida”, ou ainda “Minha querida, não podemos nos ver hoje à tarde, porque primeiro preciso cuidar de minha beleza interior”.

Curiosamente, achamos que a relação tanto conosco quanto com os outros funciona sozinha, sem combustível e sem manutenção. Não é de admirar que ela se desgaste ou sofra danos com tanta frequência; afinal, não cuidamos dela. Ficamos mais preocupados com as obrigações do que com a intimidade. Não queremos ver, não queremos saber. A intimidade desperta medo. E a verdade é que se não nos conhecemos direito, se não nos ancoramos solidamente no nosso próprio interior, a intimidade tanto conosco quanto com os outros pode causar medo: medo de se perder, de se dissolver como uma gota no oceano.

Tenho um amigo arquiteto que fez um curso intensivo de Comunicação Não Violenta a fim de compreender melhor seus clientes e, sobretudo, ajudá-los a se entenderem melhor. Muitos de seus clientes são jovens

casais que decidem construir sua residência ou fazer obras em casa. São tantas discussões durante as obras que, quando a casa fica pronta, o casal já se separou. E não raro muitas das casas são postas à venda mal as reformas terminam. Isso só acontece porque, nesses casos, a obrigação acaba ganhando mais peso que o relacionamento. Cada um quis impor as coisas à sua maneira, sem parar para escutar e compreender o outro, mas, no fim, nada restou dos planos que haviam feito juntos. Na verdade, esses casais poderiam ter aproveitado a oportunidade de construir a casa para fortalecer a relação, renovando também seu modo de estar junto. Por estarem mais ligados aos detalhes da reforma, o projeto de vida em comum se esvazia e chega ao fim com a placa “À venda” na frente da casa.

Certa vez, um participante de um de meus seminários contou que tinha trabalhado em uma organização europeia que administrava projetos de desenvolvimento na África. Um desses projetos envolvia a instalação de bombas-d'água numa aldeia bastante isolada. A organização constatou que os habitantes caminhavam um dia inteiro até o rio a fim de lavar a roupa e buscar a provisão de água necessária. A volta à aldeia exigia mais um dia inteiro de caminhada. Indignados com essa situação, os responsáveis imediatamente liberaram as verbas necessárias para cavar poços e instalar bombas que possibilitariam o abastecimento da aldeia. Entretanto, depois de alguns meses de funcionamento, os organizadores constataram que os habitantes tinham destruído as bombas.

Ao longo da investigação do caso, os habitantes declararam que haviam escolhido deliberadamente abrir mão do conforto das bombas-d'água em favor do bem-estar de sua unidade. Com efeito, tinham constatado que as pessoas não conversavam mais. Saíam de casa apenas para encher os baldes de água na bomba e ali, no isolamento das cercas e dos muros, se instalava a prática de se falar “sobre os outros”, em vez de se falar com o outro. A discórdia começou a se instalar, as brigas e os mal-entendidos

aumentaram, de modo que os anciãos da aldeia decidiram destruir as bombas e resgatar o velho hábito de ir buscar água no rio.

6. Lugar do diálogo

Parece-me urgente criar mais lugares de diálogo nos escritórios, nas escolas, nas instituições de ensino, no ambiente médico e hospitalar, nos grupos de voluntariado, nas administrações e até mesmo nas famílias.

Sou mediador de grupos de diálogo mensais em ambientes hospitalares, familiares e escolares e em grupos de assistência a jovens. As instituições e as pessoas que me procuram optaram por priorizar a relação em seu ramo de atividade e assumem o preço em termos de tempo, recursos humanos e orçamento. Todas essas equipes ficaram assombradas ao constatar como mal-entendidos podem ser esclarecidos, equívocos solucionados, conflitos apaziguados, não ditos verbalizados, por ter sido criado um ambiente seguro, no qual todos sabem que podem se exprimir regularmente com toda a liberdade, sem ser julgado ou rejeitado. Nesse ambiente as equipes de trabalho e os grupos também podem compartilhar suas alegrias. Assim, esses encontros permitem eliminar os obstáculos nas relações e estimular o que as alimenta.

Se por um lado me alegro com as iniciativas desenvolvidas nesse sentido, por outro ainda me surpreendo ao constatar a quantidade impressionante de organizações, instituições, associações, administrações e empresas que funcionam sem um lugar de diálogo ou grupo de intervenção. Há muita energia e muita criatividade desperdiçadas em fofocas, mexericos, desmotivação e revoltas silenciosas. Todos esses talentos e essa vitalidade poderiam se desenvolver de modo bem mais satisfatório se designassem um encarregado para garantir a manutenção da relação de grupo.

Quantas comunidades de todos os tipos, administrativas, comerciais, mas também religiosas e familiares, corroídas por dentro pelos silêncios e pelas coisas que ficaram por dizer que, por vezes, atravessam gerações.

Há muito deixamos de caminhar até o rio para buscar água junto aos outros membros do grupo, mas podemos ainda oferecer por muito tempo cuidados médicos, educação, assistência e também comércio, serviços e indústria sem reservar uma brecha para nos conhecer e nos amar mais? Não corremos o risco, bem-cuidados, bem-educados, assistidos, vestidos, alimentados, atendidos, de simplesmente morrer com o coração seco?

5

A segurança afetiva e o sentido, duas chaves para a paz

*Está provado que um único homem aparentemente
desarmado, mas que ousa gritar bem alto uma
palavra verdadeira, que a sustém com todo o seu ser e toda a sua vida e
que
está disposto a pagar muito caro por ela,
detém, por mais surpreendente que possa
parecer, um poder bem superior àquele
de que dispõem milhares de eleitores anônimos.*

VÁCLAV HAVEL, escritor e ex-presidente da República Tcheca

Neste capítulo observo os condicionamentos do amor condicional e o modo como esse amor gera insegurança afetiva e confusão no que diz respeito tanto ao sentido quanto à violência.

I. Aprendemos a **fazer**, não a **ser**

Por várias gerações, os responsáveis pela educação (entre eles pais, professores, religiosos, etc.) mencionaram seu sentimento sem citar a necessidade (“Fico contente quando você me obedece, fico triste quando você me desobedece”), o que gerou – e ainda gera – uma terrível insegurança afetiva. Podemos interpretar frases do tipo “Fico contente quando você...” e “Fico triste quando você...” como: “Eu amo você se...”, “Eu deixo de amar você se...”

Essa não costuma ser a intenção de quem fala, mas é isso que é entendido por quem ouve, e o que me interessa é a realidade dessa codificação, pois ela condiciona toda a nossa forma de nos relacionar com os outros e de estar no mundo.

“Eu te amo se você arruma o quarto, tira boas notas na escola, é obediente, ajuizado, respeitoso, gentil, etc. Mas se você é desobediente, irritado, distraído, levado, caprichoso, se não fizer o que eu digo, se não corresponder às minhas expectativas, eu deixo de te amar.”

Somos “condicionados” a responder e a corresponder às expectativas de outros e acabamos nos adaptando. Sabemos fazer tudo para proporcionar prazer ao outro, mas não sabemos ser simplesmente quem somos. Aprendemos a fazer tudo para corresponder à imagem de boa pessoa, atentos ao que diz o bom pai e a boa mãe e, mais tarde, tentaremos corresponder em tudo à imagem do bom marido, da boa esposa, do bom executivo, do bom funcionário. E, nessa tentativa, muitas vezes nos envolvemos em muitas atividades e projetos, demonstramos zelo no trabalho, na família, no trabalho comunitário, sem cuidar de nosso bem-estar interior, pois nunca aprendemos a tomar consciência dele. Em geral não nos permitimos nos amar a não ser que façamos muitas coisas. Não vivemos conscientes de estar no mundo, de saborear a identidade e a presença das coisas e o vínculo que nos une a elas, mas vivemos na contabilidade sempre deficitária entre a consciência limpa e a suja. Não estamos no convés de nossa vida, sob o céu estrelado em alto-mar, no controle do leme, ajustando as velas ou conduzindo o barco, saboreando o prazer da navegação. Estamos no fundo do porão revisando as nossas contas, experimentando uma leve, mas constante náusea.

Assim, sempre sentimos uma parcela de responsabilidade e, sobretudo, uma parcela de culpa em relação ao sentimento do outro. Se ele está

triste ou infeliz, a culpa é nossa, deveríamos ter feito alguma coisa. Assumimos a culpa de bom grado. Em contrapartida, também sem objeção responsabilizamos ou culpamos o outro por nossos sentimentos: “Estou triste ou infeliz porque você...” Em ambos os casos, não sabemos “ser”.

No primeiro caso, preocupadíssimos com a crença de que somos responsáveis pelo estado do outro, não sabemos, por exemplo, simplesmente escutá-lo. Lembrem-se do adolescente que gostaria que o pai o escutasse quando este só consegue lhe dar mil conselhos e soluções prontas. Ficar à escuta é ter confiança na capacidade de ser do outro, o que lhe permite encontrar soluções por conta própria. Acompanhar um doente, alguém à beira da morte, uma pessoa vivenciando um luto, é aceitar que não há nada “a fazer”, senão ficar ao seu lado, oferecendo-lhe uma presença atenta e bondosa. É deixar a pessoa descer ao fundo do poço de sua aflição e explorar todas as tensões de seu sofrimento, proporcionando-lhe, graças à nossa escuta e à nossa companhia, a chance de constatar que ela não está só. Em geral, a tensão quanto à cobrança “se o outro vai mal, preciso fazer alguma coisa” é tanta que nos tornamos incapazes de simplesmente estar diante da dor do outro.

Muitas vezes corremos o risco de experimentar certo orgulho por nosso desempenho e nos esforçamos para fazer e falar “a coisa certa”. E, assim, nos arriscamos a deixar de lado o essencial do encontro, que reside na confiança em si e no outro.

Tomar conta não é assumir a responsabilidade

Tomar conta é ajudar o outro a viver o que ele precisa viver, e não impedi-lo; não é minimizar o sofrimento para tentar poupar o outro dele (“Não é tão grave assim, não pense mais nisso, você precisa se distrair”) nem assumir a responsabilidade (“É culpa minha, eu não deveria, vou fazer isso ou aquilo no seu lugar”). Tomar conta é ajudar o

outro a mergulhar na sua dificuldade, no seu sofrimento, para poder sair consciente de que esse caminho lhe pertence e ninguém mais pode percorrê-lo.

Tomar conta é dedicar toda a nossa atenção à faculdade do outro de se curar do sofrimento ou resolver suas dificuldades. É confiar que a outra pessoa dispõe de todos os recursos necessários para resolver a situação, caso ela consiga se escutar ou ser escutada *no momento adequado*. Para isso, precisamos ter adquirido essa autoconfiança e essa autoestima. Como poderemos confiar na capacidade de ser do outro se não tivermos aprendido a confiar na nossa?

O risco que corremos, ao nos responsabilizar pelo outro, é o de não tomar consciência de que não é dele que cuidamos, mas sim de nós, de nossa imagem de bom samaritano, de salvador, e muitas vezes de nossa necessidade de reconhecimento e de ter a consciência limpa. O risco, se existe, é que quando nos ocupamos de nós mesmos, acreditando nos ocupar do outro, nossa atitude pode não ser apropriada e acabar por levar os dois à frustração, à confusão ou à dependência.

Cito o exemplo de Viviane, mãe de família de 48 anos, que se ocupava de todas as dificuldades enfrentadas pela filha de 20 anos, universitária, pois acreditava que a jovem ainda não tinha maturidade para se virar sozinha e que era preciso fazer tudo por ela.

A mãe arrumava o quarto da filha, programava as atividades que ela faria no fim de semana e chegou até a terminar uma relação amorosa complicada da filha. Quanto mais ela reforçava as medidas de controle (saídas, encontros, presença nas aulas, destino nas férias), mais a filha reivindicava a própria liberdade.

A filha, então, saiu de férias sem a mãe saber e alugou uma casa com um grupo de amigos. Na volta, os amigos comentaram que a filha arrumava a casa, administrava o orçamento, programava os passeios, cuidava das

refeições e proibia que fumassem na casa. Ou seja, ao contrário do que a mãe pensava, ela se virava muito bem sozinha. Quando trabalhamos essa situação, o que vem à tona é que a mãe se tornou a tal ponto prisioneira da imagem de “boa mãe que faz tudo o que é preciso para a filha” que ficou incapaz de confiar na menina, de considerar que mesmo que ela enfrente dificuldades, possui todos os meios para resolver sozinha os próprios problemas.

Com Viviane trabalhamos as necessidades de identidade – “Posso ser eu mesma sem me matar para fazer tudo o que é preciso para ser boa mãe e boa esposa. Quem serei se deixar de ser a boa mãe?” –, de segurança afetiva – “Posso me amar e ser amada pelo que sou e não pelo que faço?” – e de confiança – “Posso confiar no fato de que as coisas funcionam direito mesmo que eu não esteja no controle?”. Seguindo o exemplo da mãe exigente e controladora diante da qual ela se adaptara, como boa filha que era, Viviane não se permitira ser quem verdadeiramente gostaria de ser e, inconscientemente, tinha dificuldade em admitir, por sua vez, que a filha se tornasse quem desejava ser. No fundo, a liberdade que a filha desejava era ameaçadora demais para ela. Prisioneira da imagem de boa filha e depois da de boa mãe, a constatação era dolorosa demais para ser enfrentada sozinha, sem ajuda. Juntos acolhemos essa tomada de consciência e, ao mesmo tempo, trabalhamos o luto desses anos de prisão e o despertar de uma nova vida.

Para que essa mãe pudesse verdadeiramente encontrar sua filha tal como ela é, seria preciso primeiro ir ao encontro de si mesma. A beleza desse percurso é que, ao se tornar cada vez mais ela mesma, Viviane autorizava implicitamente a filha a também se tornar cada vez mais quem era, em vez de reproduzir em certa medida o modelo maternal.

Quando temos a tendência a atribuir ao outro a responsabilidade do que vivemos, não sabemos nos escutar, nos compreender, assumir o

controle de nossa vida nem nos tornarmos autônomos e responsáveis. Com frequência, permanecemos dependentes, à mercê do olhar do outro.

2. Não aprendemos a ser amados como somos, mas como os outros gostariam que fôssemos

Se aprendemos a corresponder às expectativas dos outros, a ficar tensos por eles, é quase inevitável esperar que o outro corresponda a nossas expectativas e fique tenso por nós. Assim, não aprendemos a amar os outros como eles são, mas como gostaríamos que fossem.

Além disso, se nos enquadrados em todos os sentidos para corresponder à imagem de boa menina que busca agradar o pai, grandes são as chances de esperar que nosso companheiro se enquadre na imagem do bom marido para nos agradar, como nós nos enquadrados na imagem de boa esposa e boa mãe para deixá-lo feliz e satisfeito. Se nos impedimos de ser quem somos, grandes são as chances de, inconscientemente, impedir o outro de ser ele mesmo.

Apenas se conseguirmos ser verdadeiramente quem somos, abandonando papéis, rótulos e tensões, conseguiremos deixar o outro ser quem ele verdadeiramente é.

O verdadeiro encontro tem lugar entre os seres, não entre os papéis. Encontrar é fundamentalmente ser.

Isso não impede nossa vontade de evoluir, de crescer e, em especial, de crescer lado a lado, que, seja na vida a dois, em família, entre amigos ou numa equipe de trabalho, é com certeza uma das mais enriquecedoras fontes de satisfação. Amar o outro como ele é também significa demonstrar interesse por ele e aceitar suas mudanças ou o seu vir a ser. É

amar o outro com todo o seu potencial de crescimento, de abertura, de diversificação. Vejo muitos casais e famílias em que cada um desempenha determinado papel, interrompendo ou limitando todo o processo de evolução pessoal e interpessoal. O que é o amor sem o respeito?

Assim, se alguém começa a mudar, a evoluir, a rever sua maneira de ser, o outro (ou os outros) se desespera: “Você não é mais como antes, você mudou – quando na verdade deveria ter continuado a ser quem sempre foi –, você não está normal, não me abandone.”

Gosto mais da ideia que eu tinha de filho do que do meu filho de verdade

O filme americano *Sociedade dos poetas mortos*, de 1989, ilustra bem esse drama. Nele, um pai insiste que o filho tem que ser engenheiro, mas o rapaz, aluno de uma escola preparatória bastante conservadora, descobre seu talento para o teatro no grupo da escola. Convencido de que não se pode ao mesmo tempo estudar engenharia e ser ator, o pai proíbe o filho de continuar os ensaios para a apresentação de fim de ano. Entretanto, o rapaz não respeita a ordem e participa da apresentação, é aplaudido de pé pela plateia e acaba provocando a fúria do pai.

No final do espetáculo, sem uma palavra de elogio pelo sucesso e pelo talento do filho, indiferente aos aplausos do público, o pai leva o filho para casa e lhe passa um sermão. “Eu e sua mãe nos sacrificamos para pagar boas escolas. Você vai ser engenheiro.” Não há espaço para discussão. O filho, então, sobe para o quarto e se mata com a arma do pai.

O pai gostava mais de seu projeto de filho imaginário do que do próprio filho, acreditando que agia certo, acreditando cumprir seu papel de bom pai, severo, mas justo.

O pai acredita que escutar o filho seria o mesmo que não cumprir o seu dever. O filho acredita que escutar o pai seria renunciar a seu talento. O

pai impõe, o filho se recusa a obedecer. Não há encontro. O desencontro é trágico.

Observo, sobretudo em casais, quantas pessoas têm um projeto idealizado “para” o outro, um conceito ou uma teoria de casamento ou da vida conjugal que apreciam mais do que o outro de verdade.

Se um começa a evoluir, a rever os planos, a modificar a teoria, a atenção do outro não se volta para a escuta, para a compreensão, para amá-lo no processo de evolução, e ele nem considera rever a sua posição. Toda a atenção do outro se concentra em descobrir meios para moldar o outro ao conceito inicial e manter tudo no seu devido lugar.

Jaqueline tem 51 anos. Comparece sozinha à consulta, completamente perdida depois de o marido ter ido embora após 25 anos de casamento. Ela afirma que o casamento é sagrado e que não há a menor chance de ela se divorciar. “O casamento é para a vida toda”, diz ela.

Depois de algumas sessões, ao perceber como ela insiste nessa questão, tento ajudá-la a identificar as necessidades escondidas por trás desta atitude.

– Jacqueline, quando você diz “para mim o casamento é sagrado, para a vida toda e o divórcio inadmissível (O)”, é por se sentir triste e arrasada com a separação (S), porque gostaria de reencontrar a doçura da cumplicidade e da intimidade com o outro, o bem-estar de se entregar à confiança e à autenticidade, o prazer de estar junto do outro (N)? É isso que a entristece?

Ela me fita com lágrimas nos olhos e eu deixo pairar um longo silêncio antes de recomeçar.

– Você fica emocionada com o que minhas palavras evocam?

Achava que ela fosse responder “Sim, por isso estou chorando, por isso gostaria tanto de ter meu marido de volta.” Em vez disso, ela responde:

– Estou perturbada com suas palavras porque durante 25 anos de vida em comum não conheci nada do que mencionou. Tomo consciência de que vivi todo esse tempo segundo um padrão estabelecido e que agora, em vez de tentar compreender meu marido, luto para que ele volte a se encaixar no padrão.

De fato, sempre que revia o marido, os dois discutiam. Ela estava muito insegura pelo rompimento do padrão para poder tentar compreender o que acontecia. Quanto mais tentava recuperar o antigo companheiro por meio de argumentações, recriminações, acessos de raiva e lições de moral, mais ele se afastava.

Um dia propus – e ela aceitou – me colocar na pele do marido dela. Disse o seguinte:

– Jaqueline, estou cheio desse nosso jogo de papéis, de saco cheio. Não aguento mais (S). Preciso viver uma relação verdadeira em que eu possa ser eu mesmo e não “o bom esposo que faz tudo direitinho, como manda o figurino”. Preciso de liberdade e de confiança, estou farto de tudo ser controlado, programado. O problema é que não encontro palavras para lhe dizer isso. Aprendi a esconder, a reprimir meus sentimentos e a ser gentil. Agora não aguento mais, estou indo embora, mas isso não significa que não a ame mais.

Interrompo a encenação.

– Qual a sua reação diante disso?

– É realmente esclarecedor. Entendo que ambos representávamos. Acho que amei mais o meu projeto de vida em comum do que a nossa vida em comum, e mais meu projeto de marido do que meu marido. Agora entendo que parte da responsabilidade é minha. Antes, eu o considerava o único responsável pela minha infelicidade.

Ajudei Jaqueline a trabalhar a necessidade de identidade, de autoestima e de segurança. Posso ser eu mesma, sem meu marido? Posso viver

sozinha ou em sociedade apesar do meu casamento desfeito? Posso me sentir segura lá no fundo de mim mesma, ainda que meu padrão exterior tenha se transformado?

Quanto mais Jaqueline adquiria confiança em si mesma e não apenas em seu papel, mais conquistava autoestima – estima por ela mesma e não pelo personagem de boa esposa e mãe. Quanto mais desenvolvia sua autoconfiança, sem se pôr à mercê da atitude do marido, da família e dos próprios princípios, menos discutiam quando se encontravam e mais ele aos poucos falava de si, retirava a couraça e sentia que a relação se tornava mais verdadeira. É evidente que o trabalho é demorado e doloroso. Trata-se de abandonar velhos hábitos, clichês e princípios preconcebidos, de superar o medo da mudança e da solidão e de abraçar a novidade e a autenticidade. Afinal, quem pode afirmar que a lagarta acha agradável o processo de se transformar em borboleta?

3. A diferença é vista como ameaçadora

Em muitos de nossos relacionamentos nos fazemos a seguinte pergunta, que acaba gerando um clima de desconfiança: “Se eu não fizer o que você diz, se deixar de corresponder à imagem de bom rapaz ou de boa moça que tem de mim, se deixar de ser correto, gentil, respeitoso, e parar de atender às suas expectativas, você vai me amar?”

Temos medo de constatar nossas diferenças, por isso ou as evitamos ou as reprimimos. Em consequência, pouco nos esforçamos em aceitar a diferença do outro. Tratamos de evitá-la ou rejeitá-la. Toleramos o outro na medida em que ele seja “o mesmo” e que “me ame”. Costumamos conviver com pessoas que pensam como nós, falam como nós, se vestem como nós, creem ou rezam como nós, fazem as mesmas coisas que nós. É reconfortante!

A diferença do outro em geral é vista como um perigo, uma ameaça. “Se o outro é diferente, corro o risco de ter de mudar, me adaptar, me transformar no que ele espera de mim, deixar de ser quem eu acredito ser.” Essa insegurança interior pode chegar a ponto de se exteriorizar em forma de racismo, fanatismo, antissemitismo ou homofobia, mas a manifestação mais comum é por meio do julgamento, da crítica, da recriminação, da suspeita. A diferença não desperta curiosidade sadia, e sim dúvida e desconfiança: “Ele não é igual a nós.”

4. O sentimento mais corriqueiro: o medo

Se aprendemos a *fazer para agradar*, nunca estamos totalmente seguros de fazer “a coisa certa”, nem no momento certo, nem mesmo na medida certa aos olhos do outro. Corremos o risco de viver com medo da desaprovação, da crítica ou da indiferença do outro, tememos a reação do outro e duvidamos de nossas qualidades ou habilidades. Assim, a desconfiança e a dúvida tornam-se o padrão para todas as situações da vida.

O outro é sempre de certa forma percebido como juiz. Nosso bem-estar está condicionado à sua aprovação ou desaprovação. Portanto, vivemos com certo medo de não “ter feito o suficiente” para *merecer* seu olhar ou conquistar sua clemência. Nossas relações são mais comerciais (comprar o reconhecimento, vender sua autenticidade) do que realmente humanas. “Habitados a uma cultura em que comprar, ganhar e merecer são os modos de troca clássicos, costumamos nos sentir pouco à vontade quando se trata simplesmente de dar e de receber”, afirmou o psicólogo americano Marshall Rosenberg.

Na maior parte do tempo transitamos em uma zona de desconfiança. Temos medo de ocupar nosso lugar, de existir de fato e de afirmar nossa identidade porque não temos certeza de sermos amados e aceitos tal

como somos. Por outro lado, tememos que o outro ocupe o lugar dele, exista de fato e afirme sua identidade, pois não temos certeza de poder continuar a existir diante dele. O outro, mesmo alguém tão próximo quanto o companheiro, é sempre mais ou menos percebido como um empecilho. Não ousa dizer como inimigo, embora tenha ouvido várias vezes tal comparação. Em resumo, alguém que nos impede de ser quem somos.

Estou habituado à seguinte interpelação: “E você acha possível ser eu mesmo tendo marido/mulher, filhos, chefe, pais...? Tudo isso me impede de ser eu mesmo!”

Bem, não é “tudo isso” que nos impede de ser quem somos, mas sim a nossa maneira de ver “tudo isso”, de viver essas relações. O que nos impede de ser quem somos é a nossa necessidade, tanto de segurança interior quanto de confiança, que ainda não recebeu a atenção necessária para se desenvolver e nos permitir viver “tudo isso” com mais serenidade. Não acho que seja possível acabar totalmente com o medo. Ele faz parte de nossa vida, assim como a confiança, a dor e a alegria. O que nos liberta é perder o medo de sentir medo.

5. Deixemos de ser bonzinhos, sejamos verdadeiros!

Essa frase surgiu em um de meus seminários, como conclusão de uma encenação com uma participante que tomou consciência de que, em geral, sua violência era fruto da frustração experimentada por ter dissimulado seus verdadeiros sentimentos e necessidades a fim de ser gentil. Por se obrigar a ser gentil, ela acabava explodindo.

No momento em que propus, meio de brincadeira, que deixássemos de ser gentis e fôssemos verdadeiros, outra participante reagiu de imediato dizendo: “Sabe de uma coisa? É exatamente esse tipo de situação que costumo viver com meu marido. Adoro ir ao teatro e à ópera, onde

encontro minhas amigas, me entrego ao espetáculo e sou tomada pela emoção. E adoro bater papo no intervalo. Meu marido detesta tudo isso. Fica impaciente, comenta em voz alta o desempenho dos atores, não se emociona nem um pouco e fica se remexendo na poltrona até acabar. Isso me irrita, estraga a minha noite e acabamos discutindo no intervalo e no carro. O problema é que toda vez que faço reserva para um espetáculo ele fica preocupado de eu voltar para casa sozinha. Então, para ser gentil, ele me acompanha. E eu, para retribuir sua gentileza, aceito! E nós dois passamos uma noite infernal. Seria melhor ser verdadeira e lhe dizer da próxima vez: “Fico muito emocionada (S) por você se preocupar com a minha volta depois do espetáculo, porque adoro saber que se importa com minha segurança (N), mas ao mesmo tempo não tenho certeza (S) de que acha agradável me fazer companhia nesse tipo de programa (N). Nós dois precisamos nos divertir (N) e eu quero apreciar o espetáculo sem me preocupar com o seu bem-estar (N), então proponho que faça o que realmente tiver vontade e eu me viro para voltar (P). O que acha?

Essa participante estava contentíssima de ser capaz de desmontar a armadilha infernal na qual caíra e de finalmente encontrar a solução para um problema que tanto a incomodava.

Abaixo as máscaras!

Se usamos máscara e o outro também, isso não é uma relação, mas sim um baile à fantasia. No entanto, se achamos engraçado e nos divertimos com máscaras e jogos, não vejo motivos para não nos alegrarmos. Infelizmente, a experiência mostra que esses bailes à fantasia são tristes e desoladores. Eles não unem, só isolam. Não nos fazem sonhar, mas nos tiram o sono.

Quanto à gentileza, me refiro à atitude gentil que não brota verdadeiramente do coração, do prazer profundo de proporcionar e

contribuir com alegria para o bem-estar do outro, mas sim da gentileza gerada pelo medo de perder, da rejeição, da crítica, de ocupar o seu lugar. Essa gentileza é em geral a máscara fria que abafa o som da verdade, que suga o fluxo da vitalidade.

Por trás dessa complacente máscara fria da gentileza, corremos o risco de nos habituar a viver relações anêmicas, assépticas, que acreditamos serem relacionamentos verdadeiros. Por ter atuado como advogado e consultor de empresas por mais de 15 anos, conheci essas gentilezas entre homens de negócios ou colegas de escritório. Sorrisos, cordialidade manifestada pelo tom e pela expressão e até mesmo humor no fundo mascaravam uma profunda indiferença e o único interesse em fechar um negócio ou conviver num clima pacífico. Algumas pessoas podem ser tão gentis com todo mundo que chegam a perder a própria identidade e a se esquecer de quem são.

Em geral, a curto prazo, é mais fácil ser gentil do que verdadeiro. Quando crianças, reprimimos nossa raiva e nossa tristeza para podermos voltar a fazer parte do círculo familiar. Inconscientemente, achamos mais fácil ser gentil do que viver de verdade o sentimento que nos domina. Assim, aprendemos a ser infiéis a nós mesmos e, a longo prazo, pagamos um preço alto por isso. Encontrar-se demanda tempo e energia. Felizmente, assim como adotamos esse hábito, também podemos perdê-lo. Se nos “programamos” desse modo, podemos abandonar esse costume e encontrar nosso verdadeiro eu, escondido sob a máscara do personagem.

“Não confunda o que é natural com o que é habitual”, disse Gandhi. Uma criança dirá: “Estou com raiva (S) porque quero brincar com meus amigos (N); estou triste (S) porque quero ficar com você (N).” É o aprendizado da vida social que o levará a fazer ou não certas coisas

“porque é preciso, porque está na hora, porque é normal, porque está dentro do esperado”.

Se a atitude gentil, no sentido que entendo, não é forçosamente boa, é preciso constatar que a verdadeira bondade não é forçosamente gentil. Pessoalmente, prefiro mil vezes a verdade clara e direta às máscaras gentis indefinidas. Muitas mentiras são contadas entre casais, famílias e relacionamentos profissionais apenas para que a gentileza prevaleça. Quem nunca mentiu e “inventou histórias” para se livrar de uma situação sem aborrecimentos ou para evitar magoar alguém?

Mentir? Sim, para ser gentil!

É como se a verdade fosse modulável e pudéssemos disfarçá-la para atender ao nosso bem-estar ou ao do outro, sem que isso gere consequências.

Minha confiança na natureza humana não chega a ponto de pretender que toda a verdade deva ser dita sempre e a qualquer um. Sem dúvida, há circunstâncias em que não dizer nada atende a uma necessidade de paciência, de espera, de aguardar o momento oportuno, de reflexão, etc.

O que afirmo é que se decido falar algo em vez de nada dizer, preciso contribuir com a verdade; portanto, não posso escamoteá-la por complacência. No fundo, eu me faço a seguinte pergunta: “Tenho vontade de aumentar a confusão do mundo?” Cada um de nós exerce seu poder de escolha na vida, todos os dias: contribuir ou não para a clareza, a transparência, a paz.

Enfim, podemos tomar consciência de que estar em contato com pessoas gentis, ou seja, indivíduos que não dizem exatamente o que pensam por medo de causarem mal, de serem malvistas, de ficarem vulneráveis, de mostrarem sua fragilidade e/ou sua força, desperta muita insegurança. Para ficarmos à vontade em um relacionamento, precisamos ter certeza de que se o outro diz sim, é isso mesmo que ele quer dizer, e

se diz não, é não. Ficar constantemente imaginando quais as verdadeiras intenções do outro, porque não confiamos no fato de que ele possa ser verdadeiro, é exaustivo.

Todos conhecemos, por exemplo, a situação clássica da pessoa que ajuda, jurando fazer isso por prazer, quando no fundo isso a incomoda. Um dia ela joga na sua cara tudo o que fez por você, se queixa da falta de gratidão recebida ou de você não ter ajudado quando ela precisou. Você já passou por algo assim?

Quando nos casamos, eu e minha mulher fizemos esta promessa mútua, fundamental para a segurança e o conforto de nossa vida a dois: “Prometo nunca ser gentil com você e ser sempre verdadeiro.” Assim, quando temos dúvidas sobre a motivação do outro por acharmos que ele faz alguma coisa só “para ser gentil”, nos desmascaramos mutuamente: “Você está sendo gentil ou verdadeiro?” E, brincando, isso nos dá a oportunidade de combinar o que fazer e discutir os motivos, de modo que nenhum de nós age por obrigação ou “porque não tem mais ninguém para fazer”, mas pelo prazer de dar e de contribuir para o bem-estar da vida em comum.

O que digo aqui me parece um princípio tão conhecido quanto pouco praticado. Podemos dispensar a verdade e a autenticidade se quisermos viver relações duráveis e insatisfatórias ou relações satisfatórias e não duráveis, mas não acredito que possamos estabelecer relações duráveis e satisfatórias sem cuidar desses dois valores. É óbvio que não é fácil, porque ser verdadeiro e autêntico exige vigilância e prática para conquistar a força de se exprimir e a leveza de acolher o outro.

6. Como dizer não?

Observo em meu trabalho uma justificativa recorrente para a dificuldade tão difundida de dizer não: não fomos convidados a isso, não fomos

convidados a ser diferentes e a viver essa diferença com tranquilidade. Estamos habituados a fazer tudo igual, a reproduzir comportamentos esperados, a estar de acordo com os pais, a professora, os costumes, a prática religiosa, o meio social ou profissional. “As pessoas educadas dizem sim; uma menina sensata, um menino ajuizado diz sim; é feio dizer não.”

Assim, se por um lado a diferença – de opinião, de caráter, de atitude, de prioridade, de sensibilidade – é vivida como ameaçadora, e por outro lado faz tempo que a obediência foi promovida a valor moral, costumamos encontrar grande dificuldade não apenas em dizer não, mas simplesmente em constatar que discordamos.

Contrariamente à ideia que impregnou a pedagogia ao longo de gerações, a obediência não cria muitos seres responsáveis, mas sim autômatos. Ela é, mais uma vez, a expressão tanto da desconfiança e da dúvida quanto da faculdade do outro de se responsabilizar. Também é a expressão da incapacidade de acolher o outro e compreendê-lo. Como não conseguimos fazer valer nossas necessidades e obter o respeito do outro, nós lhe impomos algo sem discussão e simplesmente esperamos que ele obedeça.

Obediência automática ou adesão responsável?

Por conseguinte, dizemos muitas vezes sim quase sempre para evitar conflitos e para ser gentil, apesar de pensarmos “não”. “Se eu entrar em conflito ainda vão me amar? Será que continuarei digna de amor se não estiver de acordo?” Ou então dizemos “não” sistematicamente, por rebeldia, por medo de nos perder, por ser a única maneira encontrada para confirmar nossas necessidades de identidade, de segurança ou de reconhecimento: “Eu me oponho, logo existo.”

Aprender a dizer não é uma das etapas que mais aprecio, pois nos convida a trabalhar essencialmente quatro valores que me são caros:

- o *respeito* pelos sentimentos e pelas necessidades tanto do outro quanto meus;
- a *autonomia* necessária para parar e verificar o que sinto e o que quero;
- a *responsabilidade* de escutar diferentes pontos de vista e tentar cuidar de todas as necessidades em questão e não apenas as do outro em detrimento das minhas, nem as minhas em detrimento das do outro;
- a *força* para manifestar meu desacordo e propor uma solução ou uma atitude, talvez totalmente diferente da que me propõem.

Sabemos agora que por trás de todo pedido existe uma necessidade, assim como sabemos que em geral confundimos as duas. Portanto, concentremos nossa atenção na necessidade do outro, na origem de seu pedido, a fim de esclarecer suas verdadeiras implicações. Eis um exemplo simples e comum:

Minha velha amiga Germaine deixou três mensagens me convidando para um churrasco, mas ainda não respondi. Gosto muito dela, gostaria de revê-la, porém não estou com vontade de ir. Preciso descansar e ficar sozinho. Antigamente, para não decepcioná-la (e para ser gentil), sem dúvida eu aceitaria seu convite e me arrastaria para o churrasco deixando metade de mim mesmo em casa, sob o sério risco de resmungar e criticar tudo: os convidados são chatos, a carne está esturricada, a cerveja está quente, etc. É bom não esquecer que quando agimos contra as nossas necessidades, todos pagam um preço – nós e os outros. Ou então teria inventado uma história para me safar: “Não posso, querida, tenho que trabalhar.” Ou seja, teria mentido para ser gentil.

Na terceira ligação de Germaine, estou em casa e atendo o telefone:

- E aí, sumido, não retorna mais minhas ligações?
- Você está chateada (S)? Gostaria que eu tivesse te ligado (N)?

- Sim, gostaria. Você nunca está em casa e se esquece das velhas amigas.
- Você está irritada (S), Germaine? Quer ter certeza de que eu não te esqueci (N)?
- Claro! Se vira e mexe eu não convidasse você para alguma coisa, nunca nos veríamos.
- E gostaria de sentir que também contribuo para nossa amizade e que você tem espaço na minha vida (N)?
- Isso mesmo! Por isso espero você no churrasco. Por acaso tem algum compromisso?
- Na verdade, não, Germaine, e me sinto dividido (S). Ao mesmo tempo sua insistência me deixa feliz (S) e tenho vontade de rever você (N), mas estou exausto porque tive uma semana cheia (S). Preciso mesmo ficar sozinho e descansar no fim de semana. Este é o meu primeiro fim de semana livre em meses (N).
- Ah, então você está recusando meu convite!
- Posso terminar? Se eu for ao seu churrasco, não vamos conversar como eu gostaria. Sabe como é, jogamos conversa fora com todo mundo, mas não conversamos de fato com ninguém. Eu gostaria de passar um tempo só com você, saber o que tem feito (N). Que tal marcarmos um almoço semana que vem (P)?
- Você tem tempo para isso? Anda sempre tão ocupado que jamais imaginaria que teria tempo para almoçar comigo. Por isso o convidei para o churrasco. Claro que isso me agrada, eu também prefiro uma conversa a dois.

Eu mencionei que se tratava de um exemplo simples. No caso, foi simples e agradável descobrir a verdadeira necessidade (manter a amizade) por trás do pedido (convite ao churrasco), constatar que compartilhamos da mesma necessidade, ao mesmo tempo, e que podemos satisfazê-la de outro modo (o almoço a dois).

O caso pode ser bem mais complicado e bem menos agradável se constataremos que as necessidades de cada um são distintas, não compartilharmos dos mesmos sentimentos e pretendermos fazer uso de nosso tempo e de nossa energia de modo diferente ao proposto pelo outro.

Por trás do não, a que dizemos sim?

Através do exercício em situações simples, nos fortalecemos para criar condições de dizer não nos casos mais complicados. Conseguir dizer não, impor limites sem desrespeitar o outro, se dá de maneira bem mais fácil à medida que adquirimos força e flexibilidade no modo que temos de viver nossas necessidades de autoconfiança, segurança interior, reconhecimento e identidade. No fundo, trabalhando o autoconhecimento, temos uma noção mais clara acerca daquilo a que dizemos sim.

Daí resulta a maior tranquilidade em dizer não de modo construtivo e criativo, ou a escutar o não do outro sem considerá-lo algo pessoal. Mais do que simplesmente dizer não na oposição, voltaremos nossa atenção e nossa energia àquilo a que dizemos sim. Eis alguns exemplos em que a expressão da necessidade indica a que dizemos sim:

“Não quero que você escute música agora.” Poderíamos dizer: “Preciso de calma e gostaria que você ouvisse música mais tarde ou em outro lugar.”

“Não, com essa idade nem pensar em boate.” Poderíamos dizer: “Preciso ter certeza de que você vai estar em segurança, não importa as pessoas com quem você se encontre, e gostaria que trabalhássemos essa confiança pouco a pouco. Proponho que primeiro vá a matinês com seus amigos. Depois então a gente conversa sobre como foi a experiência para você.”

“Não, você não pega mais o carro.” Poderíamos dizer: “Sim, preciso estar seguro de que você tem consciência dos riscos. Gostaria que

pensasse a respeito uns dias e voltássemos a conversar sobre o assunto antes de considerar a possibilidade de você voltar a pegar no volante.”

Desenvolvendo nossa consciência daquilo que aceitamos, desenvolvemos também nossa consciência do que o outro aceita ao dizer não. Essa atitude é preciosa por evitar o irritante hábito que consiste em tomar a recusa do outro como algo pessoal. Se temos dificuldade de dizer não, por medo da rejeição, podemos, pelo mesmo medo da rejeição, ter dificuldade de escutar um não. “Se me dizem não é porque não me amam.”

A mesma insegurança interior que nos permite escutar um não, sem duvidar e sem perder a confiança, nos faz escutar os sentimentos e as necessidades do outro por trás de sua atitude e tentar entender a que ele diz sim. O exemplo da menina que se penteia no banheiro na hora de sair de casa para a escola exprime um não: “Não, eu não vou me apressar para que todos possam chegar no horário.” Vimos que se a mãe se sente segura para escutar o que a filha diz por trás do não, ela afinal consegue escutar: “Sim, ainda preciso de um sinal particular de ternura que me garanta a minha identidade de caçula.” E a solução encontrada pela mãe é mais construtiva e satisfatória do que levar a filha à força todas as manhãs.

7. Tenho medo de conflitos

Por trás do medo de conflitos, quase sempre existe a necessidade de segurança afetiva. Como já mencionado, a questão que surge é: “Ainda posso ser amado se entro em conflito, ainda sou amado se eu não estiver de acordo?” Constato que para as várias pessoas que se queixam desse medo, o conflito raramente foi vivido como uma experiência enriquecedora para todas as partes, uma oportunidade satisfatória para se conhecer e se gostar ainda mais um do outro. Para elas, o conflito desembocava na sensação de fracasso, de tensão malgerida e maldigerida,

num sentimento de amargura, de confusão. Brincamos de “quem está errado e quem tem razão”, decidimos “de quem é a culpa” e, na prática, nada disso se revela satisfatório.

A sistemática nos ensina que a princípio todo sistema tende a continuar estável, mantendo-se em equilíbrio constante. É a lei da homeostasia. Num sistema como a família, os casais ou muitas outras relações, a diferença e a divergência assustam porque representam o risco de comprometer o sistema e desestabilizá-lo. Diante de tal medo, a tendência em geral será tentar restabelecer com urgência a unanimidade, seja pelo controle, seja pela submissão. Assim, com frequência, para recuperar o equilíbrio familiar, conjugal ou outro qualquer, impomos nossas soluções obrigando todos a concordar ou nos submetemos de imediato, sem discussão. Não há agressão, tampouco há encontro.

O conflito costuma ser uma oportunidade de evolução. Ele permite trabalhar nossa autoconfiança, nossa autonomia e nossa capacidade de escuta e de empatia. Ele nos convida a nos encontrar mais conosco e a encontrar o outro, ou seja, a desenvolver ao mesmo tempo a força e a flexibilidade interiores. O conflito é a oportunidade de um crescimento em conjunto, um convite à criatividade. Acredito que o medo do conflito ainda reflita a busca desesperada da aprovação do outro. Se não nos concedemos uma estima justa, corremos o risco de passar a vida buscando desesperadamente nos outros uma estima desmesurada.

8. Como vivenciar a raiva?

Vejo duas razões que dificultam a vivência da raiva, quer se trate de exprimi-la ou de ouvi-la. A primeira é da mesma natureza da que nos faz hesitar a dizer não: o medo da rejeição. Já ouvimos várias vezes “Eu não te amo quando você está com raiva” para ter compreendido que,

socialmente, irritar-se não é algo bem-visto. Assim, nossa própria raiva é vivida como uma ameaça: “Será que ainda vou ser amado se demonstrar minha raiva?” Além disso, a raiva do outro é ameaçadora: “Ainda sou digno de amor se alguém se aborrece comigo?” A segunda razão que nos convida a reprimir nossa raiva ou a evitar dar ouvidos à do outro é que assistimos todos os dias a consequências dramáticas de certas explosões de raiva pelas quais as pessoas se deixam levar: insultos, pancadaria, crimes, etc. Pelo mundo afora, vemos muitas manifestações de raiva com um fim trágico. Como as consequências são destrutivas, acreditamos que a raiva é destrutiva. No fundo, alimentamos uma confusão entre o sentimento de raiva e o modo como cada um de nós lida com ele.

Se seus efeitos podem ser trágicos, a raiva em si é um sentimento salutar, pois traduz grande vitalidade interior. Se nossos sentimentos são botões que piscam em nosso painel de bordo, a raiva é o sinal vermelho das urgências: ela indica que necessidades vitais não estão satisfeitas e que é urgente deixar todo o resto de lado, pois não há mais piloto a bordo. A expressão consagrada “Estou fora de mim” indica, portanto, que a primeira coisa a fazer é voltar a mim. Assim, a raiva nos convida a colocar as nossas próprias escuta e empatia na sala de “cuidados intensivos”.

Enterrar uma raiva é enterrar uma mina

Já lemos nos jornais ou assistimos nos telejornais notícias de um assassino ensandecido que atirou numa multidão ou matou a mulher e os filhos e se suicidou em seguida, e seus vizinhos costumam ficar chocados, porque no dia a dia aquela pessoa costumava ser muito gentil, tranquila e cordial. Assim, podemos imaginar quantas raivas reprimidas explodem num rompante por não terem tido a oportunidade de serem extravasadas aos poucos.

No fundo, se enterramos nossas raivas lado a lado desde a infância, se as mascaramos e as reprimimos cuidadosamente ao longo de 30, 40 anos, é como se tivéssemos enterrado mina atrás de mina. Do lado de fora, um lindo terreno bem cuidado, porém, dentro, um campo minado! Estamos cruzando um campo minado que mais dia menos dia vai explodir. Em geral, basta uma contradição, uma frustração sem importância para que, como se uma pena de pássaro caísse sobre o detonador da última mina mal enterrada, tudo voe pelos ares!

Por que não extravasamos regularmente nossa raiva, em vez de explodirmos num ataque de raiva que pode ter consequências excessivas?

O outro não é responsável por meu copo estar cheio até a borda. Sou eu o responsável por não ter tratado de esvaziar meu copo regularmente. Para que isso aconteça, precisamos ser verdadeiros e não gentis.

A questão é: como expor de verdade nossa raiva sem agredir o outro, como ser verdadeiro sem ser agressivo?

Na raiva clássica, o outro é considerado o responsável: “Estou com raiva porque você...” Nesse estado de espírito a tendência é nos reprimir para evitar dar um ataque. Neste caso, o outro serve de bode expiatório da tensão suscitada pela raiva e despejamos nele uma irritação descabida que não condiz com as circunstâncias.

Isso desperta a raiva do outro, o que costuma desencadear a espiral da violência, ou a fuga – o outro foge, se tranca no silêncio, na cara fechada, na revolta solitária, na guerra fria.

Todos sabemos, por experiência própria, que esse modo clássico de expressão de raiva não é satisfatória a não ser pelo fato de termos explodido, descarregado o excesso de tensão suscitado pela raiva, podendo dizer “umas poucas e boas” ao outro. Quer dizer que é preciso estar zangado para conseguir dizer a verdade? Por que é tão difícil ser ao mesmo tempo verdadeiro e cordial? Temos tanta dificuldade de nos

expressar que precisamos da energia da raiva para conseguir dizer o que ferve dentro de nós?

Cuidar de nossas raivas

Quando trabalhamos a raiva na Comunicação Não Violenta, por um lado trabalhamos nossa própria responsabilidade e, por outro, nos asseguramos de que o interlocutor nos escute. Para isso, nos voltamos para dentro de nós.

A primeira etapa consiste, portanto, em manter-se calado, em vez de explodir. Não para sufocar nossa raiva, reprimi-la ou sublimá-la, mas para fortalecê-la. Sabemos que, se explodirmos na hora, não teremos diante de nós um interlocutor que nos escute e tente compreender nossa frustração, mas sim alguém revoltado, agressivo ou que deseja fugir da situação. Ora, do que precisamos se estamos com raiva? Precisamos que o outro nos escute, compreenda como é profunda nossa frustração. Bem, para que ele nos dê ouvidos, devemos primeiro nos escutar.

A segunda etapa consiste em acolher toda nossa raiva e aceitar sua imensidão, sem barganhas. Por experiência própria, sei que para muitos de nós a raiva é um tabu tão grande que chega a ser difícil admiti-la. Diremos que estamos tristes, decepcionados ou preocupados, exprimindo assim um sentimento socialmente aceito, em vez de nos deixar invadir conscientemente pela raiva.

Portanto, é fundamental reconhecer que estamos com raiva, furiosos, e aceitar todas as visões e fantasias que nos passam pela cabeça, aceitar as imagens de violência que surgem.

Essa aceitação interna tem o efeito da pilha de pratos atirada no chão ou da cadeira jogada contra a parede: ela alivia o excesso de energia suscitado pela raiva e que nos impede de escutar a nós mesmos. Apenas depois de termos nos acalmado um pouco pela descarga emocional que essas visões permitem, podemos tentar mergulhar em nosso poço. Esta

etapa é igualmente difícil porque compromete a imagem de bom moço ou de boa moça que adoramos ter a nosso respeito: “Eu, um rapaz tão gentil, uma moça tão educada, poderia ter vontade de bater a cara do outro contra a parede, mas essa violência é para os outros, não para mim!” Para poder se livrar da raiva e da violência, é preciso encará-las.

A terceira etapa consiste em identificar as novas necessidades. Uma vez aliviados da pressão graças à etapa precedente, ficamos mais disponíveis para escutar o que se passa em nós, em vez de responsabilizar o outro, e podemos enumerar as primeiras necessidades que surgem.

A quarta etapa consiste em identificar os novos sentimentos que podem vir a se manifestar. Na verdade, se algumas vezes a raiva é mascarada por sentimentos socialmente aceitos, constata-se que ela pode igualmente disfarçar outros sentimentos em relação aos quais funciona um pouco como tampa. Por exemplo, o cansaço diante de uma situação repetitiva, a tristeza e o medo. Por sua vez, esses sentimentos mais precisos nos ensinam sobre nossas necessidades e assim podemos analisar tudo o que nos desperta raiva. A fadiga pode traduzir nossa necessidade de mudança, de evolução; a tristeza, nossa necessidade de compreensão, de escuta, de apoio; o medo, nossa necessidade de segurança afetiva ou material.

Estamos afinal prontos para a quinta etapa: abrir a boca, falar de nossa raiva para o outro, de modo que agora há mais chance de ser entendido por ele. Na realidade, ainda não será fácil fazer rapidamente o trabalho de escuta interior na presença do outro. Talvez seja oportuno dizer: “Estou com muita raiva para poder falar e escutar você agora de modo satisfatório. Primeiro preciso escutar e compreender a minha raiva. Depois conversamos.” Se a pressão tiver sido forte demais e você explodir diante do outro, nada o impede de assim mesmo trabalhar sua raiva de peito aberto, sozinho, e de procurar o outro depois para dizer

que lamenta ter posto suas frustrações para fora naqueles termos e tom (S); explicar que gostaria de encontrar um modo mais ameno de conversar sobre o que você quer e o que não quer (N); e falar que gostaria de saber se ele está disposto a escutar agora, nesse exercício (P).

Não deixe a raiva mofar nem dentro de você nem entre você e o outro. Leve o tempo que for preciso para extravasá-la; do contrário, ela poderá envenenar a relação mais cedo ou mais tarde. Lembre-se: se quisermos relações duradouras e satisfatórias, devemos cultivá-las. Muitos são dominados por uma cólera que se recusam a enxergar. Inconscientemente usando toda a energia para conter esse sentimento, não ficam disponíveis de verdade para a intimidade, a ternura, a experiência duradoura e satisfatória da relação, a paz interior, a criatividade. O impulso vital fica impedido e só um trabalho interno permite desobstruir a via.

Por outro lado, quando se trata de escutar a raiva do outro, em geral somos dominados ou pela agressão ou pela fuga. É raro ter paciência e segurança para escutar a raiva do outro e sentir empatia, pois temos a tendência a achar que sua atitude é dirigida contra nós. “Se está com raiva, então não me ama mais; logo não sou digno de amor.” E para nos proteger desse perigo, agredimos ou fugimos. Contudo, essa reação não é satisfatória. Na melhor das hipóteses, ter um ataque de raiva nos alivia da tensão; na pior, entramos os dois na espiral infernal. Quanto à fuga, inútil dizer que, embora nos dê a impressão de ter livrado a nossa cara, ela é igualmente pouco satisfatória.

Sabemos agora que os sentimentos desagradáveis exprimem necessidades não satisfeitas. Sendo a raiva, a princípio, um sentimento desagradável, ao constatá-la no outro, podemos voltar nossa atenção não para sua atitude, suas palavras, seu tom de voz e seus gestos, mas para suas necessidades insatisfeitas, e tentaremos nomeá-las. “Você está

irritado porque gostaria de respeito, consideração, escuta, apoio, confiança.” É provável que não acertemos de primeira a necessidade em questão. Entretanto, é possível que o outro perceba que, em vez de argumentar para nos justificar, reagir de forma agressiva ou fugir, permanecemos ali, escutando. Por não ser habitual, essa atitude surpreende. Normalmente, a partir da primeira frase o tom baixa. O outro responde: “Sim, é isso, eu bem que gostaria que você...” ou “Não, não é isso, eu queria que você...” e docemente podemos entrar na dança do encontro. Gostaria de repetir que reconhecer a necessidade do outro não significa aceitá-la ou satisfazê-la, mas sim que, no mínimo, tentamos nos encontrar.

Não digo que seja fácil; digo que é possível. Não digo sempre; digo que vale a pena tentar. Por quê? Porque há mais alegria em tentar resolver nossos conflitos do que em agravá-los. Porque nós também sentimos mais alegria no encontro verdadeiro, constatando nossas responsabilidades recíprocas, do que nos defendendo desesperadamente pelo erro cometido ou também desesperadamente discutindo para provar a qualquer custo que estamos com a razão. Sabia que tem gente que prefere ter razão, não importa a qual preço, que se dispõe a se indispor com todo o seu círculo de amigos, em vez de aceitar alegremente a possibilidade de duas opiniões diferentes?

Desejo a todos nós que possamos falar da nossa raiva e escutar a do outro com força e benevolência, a fim de que um dia ninguém mais exploda num campo minado.

6

Trocar informações e compartilhar nossos valores

*Não me disseram “Vem”;
me disseram “Vá aonde quiser”.*

WILLIAM SELLER, cantor e compositor francês

Quase sistematicamente surge o seguinte comentário nas conferências: “É muito bonito se escutar assim, mas de qualquer modo é preciso estabelecer limites!” Temos necessidade de referências, de nos situar claramente em relação às coisas, às pessoas e aos acontecimentos. Mas será que é necessário impor, pressionar o outro?

**I. É preciso. É minha obrigação. Sempre foi assim.
Não tenho escolha...**

Eis o que no primeiro capítulo chamei de linguagem desresponsabilizadora, um dos quatro hábitos que geram a violência. Essa linguagem – e, sobretudo, o nível de consciência que traduz – não dá liberdade e não transmite qualquer informação sobre o sentido. Muito pelo contrário, tal linguagem anestesia a consciência e a responsabilidade.

Há alguns anos, a África do Sul fazia uma campanha de anistia em favor dos carrascos e torturadores do apartheid. Li, num jornal inglês, a entrevista de vários deles, a quem haviam proposto confessar seus atos

em troca da anistia. Um deles, pai de família e músico nas horas livres, a quem perguntaram como era possível passar o dia torturando pessoas na prisão e depois voltar para casa e brincar com as filhas ou tocar piano, respondeu: “Era meu trabalho! Eu era pago para fazer aquilo! Eu não tinha escolha.” Fiquei chocado. Seria possível que o jogo duplo de dever e obediência tivesse transformado aquele ser humano em uma máquina de tortura sem consciência nem sentimentos? Os criminosos nazistas interrogados sobre seus motivos deram o mesmo tipo de resposta. Mesma anestesia da consciência e do coração, mesma robotização.

Tenho impressão de que no dia a dia agimos ou esperamos dos outros que eles ajam de modo robotizado, sem vida, sem alma, sem sentido: “É preciso ter sucesso. Você deve trabalhar. Eu preciso ganhar a vida. Na minha situação não tenho escolha.”

Da pressão à liberdade: é preciso ou eu gostaria?

No primeiro seminário de Comunicação Não Violenta com Marshall Rosenberg a que eu assisti, ele propôs que nós, participantes, verificássemos como poderíamos nos desvencilhar dos clichês escravizantes que começam com “é preciso”, “eu devo”, “não tenho escolha”. Ele também perguntou se algum de nós achava que havia coisas que era preciso fazer, independentemente da própria vontade. Falei na mesma hora, sem hesitar:

- Mas é evidente que há coisas que precisam ser feitas na vida, independentemente de nossa vontade.

- Pode me citar uma? – pediu ele.

- Claro que posso. Preciso trabalhar. Simplesmente não tenho opção! É o dinheiro do meu trabalho que me sustenta. Sou profissional liberal e, além de acordar cedo, preciso trabalhar até tarde!

- Quando você diz algo como “Só conto com o dinheiro do meu trabalho e para viver como profissional liberal é preciso acordar cedo

(O)”, como se sente (S)?

– Bem, me sinto cansado e inquieto.

– E quanto às suas necessidades (N)?

– Estou cansado porque gostaria de usar meu tempo de modo mais criativo e altruísta, e inquieto porque preciso de segurança material. Preciso saber que posso pagar meu apartamento, porque não quero mais morar num alojamento. Preciso saber que posso pagar um plano de previdência social. Preciso saber que posso pagar meu carro, que de vez em quando posso sair de férias, fazer uma viagem, organizar uma festa com os amigos ou participar de cursos.

– Quando você toma consciência de que trabalha porque isso lhe permite morar em um apartamento mais agradável do que em um alojamento, garantir uma pensão na aposentadoria, ter um carro à sua disposição, viajar de férias ou continuar seus estudos, como se sente?

– Bastante surpreso. Nunca olhei as coisas sob esse prisma. É verdade que todo dia de manhã escolho ir para o trabalho. Ninguém, a não ser eu próprio, me impede de partir para algum lugar distante pelo resto da vida. Sou eu quem faço a opção de ter certo conforto, certa liberdade da qual poderia, se quisesse, abrir mão. Acontece que não tenho tanta vontade assim de largar tudo aqui e partir para longe sem recursos. Ao mesmo tempo, percebo que tenho uma necessidade urgente de mudar de profissão e estou satisfeito em constatar que, até por me matricular neste seminário, venho me empenhando para isso.

Depois que pude esclarecer minhas razões para repetir “é preciso”, seja por um lado a necessidade de segurança material e, por outro, a necessidade de ter um trabalho mais gratificante, compreendi que poderia evitar a armadilha do sistema binário que me imobilizava: permanecer na segurança e morrer de tédio, ou mudar de emprego e me apavorar. Então decidi fazer uma transição lenta e progressiva. Pouco a

pouco, reduzi minha carga de trabalho como consultor jurídico e passei a atuar mais na área de relações humanas. A obrigação (“É preciso ganhar a vida”) se transformou em amparo (“Graças a este trabalho, posso mudar de vida profissional com segurança”). A energia com que vivi esses anos de transição foi completamente diferente, pois o valor (ou a necessidade) na direção da qual eu passei a me expandir ficou clara.

A liberdade amedronta mais do que a obrigação

Assim, recomendo calorosamente passar todas essas obrigações que nos impomos pelo crivo da consciência a fim de verificar direito a quais valores eles servem. Isso permitirá uma triagem. Se por trás desses fardos não existir uma vontade legítima e verdadeira, é porque ele está obsoleto e resulta mais do reflexo automático do que da consciência responsável.

Essa triagem pode ocasionar mudanças importantes. Por exemplo, tenho amigos que depois de avaliar todas as obrigações largaram tudo para trás: trabalho, casa, hábitos, e durante um tempo se dedicaram a outros planos.

Num dos seminários que apresentei, uma mulher me interpelou:

– Thomas, não podemos esquecer que é preciso fazer certas coisas na vida, independentemente de nossa vontade!

– Poderia me citar uma?

– Claro que sim. Sou mãe, então devo preparar o jantar da família toda noite. Não tenho opção.

– Como se sente ao dizer isso e qual é a sua necessidade?

– Sinto-me esgotada porque eu trabalho o dia todo e gostaria de ficar livre dessa obrigação, nem que fosse apenas um dia por semana.

– Então você se sente esgotada (S) porque gostaria de ter um pouco de tempo para si mesma depois do trabalho (N)?

– Sim, mas se eu não cozinhar, minhas filhas vão acabar comendo besteira e elas precisam se alimentar bem.

– Você se preocupa com a alimentação balanceada delas e quer se certificar de que elas comam coisas saudáveis?

– Isso mesmo. Mas minhas filhas não iriam entender se eu fosse primeiro descansar, tomar um banho relaxante e ver um filme antes de dar o jantar delas.

– Pelo que entendi, você acha que elas não podem compreender isso.

– Sim, estou convencida disso.

– Como suas filhas estão aqui, proponho que pergunte o que elas pensam em vez de decidir, sem antes consultá-las, que não podem entender – eu disse, me voltando para as filhas, duas adolescentes, que participavam do seminário. – Como vocês reagem ao que sua mãe está compartilhando conosco?

– Faz anos que a gente diz para ela reservar um tempo e relaxar antes de ir para a cozinha, ou que nos deixe cuidar disso. Nós duas sabemos que ela sente necessidade de repousar à noite e que detesta cozinhar. Então o clima fica pesado, pois ela acaba preparando algo de má vontade. Ela podia confiar na gente, aceitar a ideia de que podemos nos virar sozinhas e preparar uma refeição gostosa e saudável.

Então me virei na direção da mãe:

– Como se sente ao ouvir suas filhas dizerem que adorariam que confiasse nelas para preparar a refeição ou que reservasse um tempo para relaxar antes de ir para a cozinha?

– Bom, fico surpresa e aliviada. É verdade: elas repetiram isso muitas vezes e eu não dei atenção. Passei a vida vendo minha mãe se matar para fazer tudo certinho, para cumprir o papel de boa mãe. Hoje constato minha dificuldade em abandonar esse modelo, apesar de minhas filhas me proporem isso e sempre me oferecerem ajuda nas tarefas domésticas.

Esse diálogo trai nossa faculdade extraordinária de nos refugiar em crenças a nosso próprio respeito (“Uma boa mãe deve...”) e a respeito dos outros (“Elas não vão compreender, nem ousa discutir isso com elas, já sei a resposta...”). Apenas o verdadeiro encontro com o outro permite escapar dessa armadilha.

Observo quanto é difícil reconhecer nossa responsabilidade e como é grande a tendência a atribuir aos outros ou aos acontecimentos a responsabilidade do que acontece conosco. Para essa mãe, era difícil enxergar a situação sozinha, sem ajuda, e assumir livremente suas responsabilidades depois de discutir o assunto com as filhas. Inconscientemente, preferimos nossa gaiola bem conhecida à liberdade de sair porta afora. Ora, a porta está aberta, escancarada. Por quê? Não será porque a liberdade nos amedronta mais do que a obrigação?

A obrigação nos é familiar; desconfortável, mas bem conhecida. A liberdade, por outro lado, é nova e suscita o medo do desconhecido. Há muitas gerações que somos educados para cumprir com nossas obrigações, por isso é difícil agir movidos pela escolha ou pelo desejo. Entretanto, isso é vital. Para evitar que o mundo se anestesie, é urgente que cada um de nós reencontre o desejo que vem do coração.

Certa vez, um político em atividade no país marcou uma consulta comigo, depois de constatar que encontrava muitas dificuldades na comunicação com sua equipe. Observou que empregava regularmente um tom autoritário e obtinha reações de rejeição à sua autoridade, além de contestações perturbadoras que prejudicavam o trabalho, quando seu único interesse eram a sinergia e a colaboração. Após as eleições, pretendia aprimorar o modo de comunicar suas intenções e seus objetivos à equipe, para os próximos anos. Especificamente, pretendia só ter ao seu lado pessoas cuja verdadeira preocupação fossem o serviço

público e os interesses da comunidade, e não mais colaboradores preocupados em primeiro lugar com a própria carreira.

Seu discurso estava repleto de obrigações: “Não há dúvida de que é preciso...”, “Devemos...”, “Já faz tempo que...”, “É escandaloso que...”. Ele dava a impressão de saber o que era certo para os outros, de decidir pelos outros, em nome dos outros. Trabalhamos seus sentimentos e suas necessidades a fim de que pudesse se exprimir com palavras que tocassem cada um de seus colaboradores. “Ando cansado e um tanto desestimulado. Preciso que o trabalho de equipe seja eficaz e para tanto tenho que ter certeza de que compartilhamos o mesmo objetivo: o serviço à comunidade. Gostaria que cada um de nós reservasse um tempo para definir internamente suas prioridades. Tenho enorme necessidade de coerência em nossa linguagem e nossa atitude. Queremos uma política mais consciente da influência de seus atos e mais responsável em termos de duração e globalidade. O modo como desempenham essas tarefas diárias é coerente com esse ideal?”

Tal abordagem proporcionava maiores chances de um encontro cordial com os colaboradores do que simplesmente lhes impor deveres, exigir ou condenar, e ele ficou muito satisfeito com o modo como transcorreu a reunião de equipe.

É preciso jogar o lixo fora

A próxima vez que você disser “É preciso jogar o lixo fora”, pare e relaxe. Afinal, nenhum policial irá prendê-lo nem você será condenado no dia do juízo final se deixar para fazer isso depois. O que o move a jogar o lixo fora não é a necessidade de ordem, de limpeza, de higiene, de estética e de conforto?

Verifique qual energia o domina quando você se põe em contato com valores que lhe são agradáveis, em vez de se submeter à pressão das obrigações.

Não tenho escolha! Não tenho tempo!

Sei que existem, é claro, circunstâncias nas quais as possibilidades de escolha podem ser consideravelmente reduzidas, até mesmo nulas. Acredito, por exemplo, que a violência ou o constrangimento físico pode tolher a liberdade de ação. Entretanto, aprecio profundamente a coragem das pessoas que reconhecem não ter tido forças para decidir, recusar ou mudar, optando, em consequência, por aceitar uma situação que sem dúvida não lhes convinha, mas que apesar disso supria algumas necessidades, em geral de ordem material, afetiva e emocional. Admiro a coragem de quem reconhece a própria responsabilidade, em vez de culpar as circunstâncias ou os outros.

Creio que um vício de linguagem nos faz dizer “Não tenho escolha”, assim como dizemos “Não tenho tempo”. Se tivéssemos mais consciência de nossas necessidades veríamos com mais clareza que escolhemos nossas prioridades e que o uso de nosso tempo é reflexo evidente disso. Nossa agenda é um indicador de prioridades. A pessoa que trabalha de 10 a 12 horas por dia e diz “Não tenho tempo, na minha profissão não tenho escolha”, poderia reformular a frase dizendo, por exemplo: “Minha prioridade atual é garantir a minha segurança material e a de minha família. Ainda não tive chance de encontrar um trabalho mais bem remunerado que me permita ficar mais disponível” ou “Estou empenhado em assumir responsabilidades importantes e me dedicar a elas, pois isso alimenta minha necessidade de me sentir útil, de encontrar estímulo e prazer no trabalho e garantir meu conforto material”. O “ainda não” e o “por enquanto” abrem a possibilidade de uma liberdade de mudança.

No fundo, basta olhar o que fazemos, a que dedicamos nosso tempo e nossa energia, as pessoas com quem convivemos. Esses elementos são um fantástico indicador de nossas prioridades e, portanto, de nossas

escolhas. Com isso não quero dizer o que à primeira vista fazemos, mas o que de fato satisfaz nossas necessidades.

Mais uma vez constatamos que apenas quando nos responsabilizamos por nossas escolhas e pelo uso de nosso tempo nos concedemos o poder de ação para mudar o que gostaríamos.

2. Truculência ou alerta, pastor ou cerca de arame farpado?

Se fosse indispensável escolher entre a violência e a covardia, eu aconselharia a violência (...), mas acredito que a não violência é infinitamente superior à violência.

Mahatma Gandhi, líder da Independência da Índia
e defensor do princípio da não agressão

Atravessando um dia de carro um pequeno vilarejo, fui parado por um policial logo depois de uma curva, onde eu distraidamente saíra dos limites da faixa branca que delimita a estrada. Num relance, a visão do policial me fez tomar consciência de minha distração e fez aflorar em mim a antiga rebeldia, o clichê “autoridade idiota e truculenta que cumpre o dever cegamente”. Preso a esse antigo preconceito, me preparei para ouvir um discurso formal: “O senhor infringiu o artigo XYZ do código nacional de trânsito e vai receber uma multa” ou um discurso moralizador: “O senhor é doido de andar assim num vilarejo? Quanta inconsequência!” Parei o carro no acostamento. O policial se aproximou e me cumprimentou educadamente: “Senhor, sou encarregado da segurança deste vilarejo no horário da saída da escola (N) e me preocupo ao ver o senhor ultrapassar a faixa do acostamento, sem saber (S) se tem consciência dos riscos (N) que as crianças correm ao andar e atravessar distraidamente a estrada. O que o senhor acha?”

Eu mal acreditei no que ouvi. Esse policial havia observado o fato sem me julgar e falou de seu sentimento, me indicando sua necessidade e me pedindo que expusesse minha reação. Fiquei maravilhado diante da consciência daquele homem. Ele não estava lá para punir, repreender ou constranger, mas para indicar e recordar um valor e uma necessidade: a segurança. Não agia por meio de ameaças ou sanções, mas pela responsabilização. Respondi que me sentia extremamente incomodado pela minha distração, disse que levava muito a sério a segurança das pessoas e, em especial, a das crianças, e que sua atitude consciente e responsável me convidava a ser mais consciente e responsável ao volante. Ele me desejou boa viagem e parti todo contente e ainda mais atento à estrada. Posso assegurar que essa história continua a incentivar minha vigilância ao volante bem mais do que se eu tivesse sido obrigado a pagar uma multa para comprar a paz judiciária. Esse policial, que poderia ter tido uma atitude truculenta, volta sempre à minha memória como um alerta benevolente, um ponto de referência no qual penso com respeito e agradecimento e que continua a me convidar a me manter vigilante nas estradas.

Respeitar uma regra implica sua compreensão

Se os jovens não respeitam as regras, é porque não as compreendem. O fato de uma regra existir não lhe dá sentido, e muito menos a faz ter o mesmo sentido para todos.

Compreender nos dá poder de ação. Em vez de nos exaurir tentando respeitar cegamente uma regra, nos proporcionamos a possibilidade de ver se o sentido e o valor que a regra exprime são entendidos da mesma maneira por todos. Quanto mais ignoramos que uma regra é a tentativa de expressar ou ilustrar um valor na vida cotidiana, maior é a chance de não vivê-la senão como obrigação irritante.

Durante uma das expedições que organizamos no deserto do Saara para jovens com dificuldades, um clima de tensão e agressividade começou a se instalar entre eles. Reclamavam que objetos pessoais haviam sido furtados e alguns se queixavam de assumir todas as tarefas, enquanto outros ficavam à toa. Resolvemos deixar que essas questões viessem à tona e que eles lidassem com elas no tempo deles. Então, uma noite depois do jantar, em volta da fogueira, propusemos que se abrissem, garantindo que cada um se expressasse por determinado tempo. Eis um resumo da conversa entre três jovens e os líderes que abriram o diálogo:

- Marcel, você gostaria de falar?
- Sim. Tem uns babacas roubando minhas coisas. Vou arrebentar a cara deles.
- Está com raiva porque precisa que respeitem você e seus pertences?
- É isso aí, preciso que me respeitem e que sejam honestos.
- E você, Janine, quer falar?
- Quero. Estou de saco cheio. Só uns dois ou três ajudam com as tarefas aqui no acampamento! Tem gente que só quer saber de se divertir e não ajuda em nada.
- Está revoltada porque acha que devia haver colaboração mútua e uma divisão de tarefas justa?
- Seria bem melhor se todo mundo se ajudasse. Desse jeito, a gente resolvia tudo mais rápido e sobrava mais tempo para todo mundo se divertir.
- E você, João, quer dizer alguma coisa?
- Sim, já estou cheio dessa gente falando mal de mim pelas costas. Corine e Angela vivem contando mentiras a meu respeito.
- Vejo que você está chateado, João. Gostaria que, se tivessem alguma coisa para dizer, falassem com você abertamente?

– Isso, prefiro que falem na minha cara e não pelas costas. E que não inventem coisas.

Assim, um após o outro, ouvimos todos expressarem seus sentimentos e suas necessidades sem julgar. E assim vieram à tona todos os valores que permitem o bem-estar da vida em sociedade: respeito, honestidade, solidariedade, imparcialidade, franqueza, verdade, etc. A maioria dos jovens tinha ficha na polícia por delitos graves. Alguns deles só puderam nos acompanhar na viagem se assinássemos um termo de responsabilidade. Contudo, isolados, no vazio do deserto, longe das pressões e das revoltas familiares, compartilharam conosco a beleza de suas intenções. Eles nos indicaram que no fundo apreciavam esses valores, apesar de passarem a impressão contrária. Lá eles puderam constatar que sem esses valores reinavam a discórdia e o caos no acampamento.

Imagine se tivéssemos bancado os carcereiros durões e dito: “É preciso se respeitar, é preciso se ajudar, caso contrário serão punidos ou despachados de volta na primeira oportunidade.” Os jovens teriam debochado ou se mostrado ainda mais irritados. Pior, teríamos reforçado sua crença de que são diferentes e marginalizados, e, muito provavelmente, eles teriam exagerado seus comportamentos simplesmente porque o bate-boca e a discórdia, assim como a desconfiança e o mal-estar, proporcionam ao menos a sensação de existir. Essa noite e o resto da viagem lhes proporcionaram a chance de se darem conta de que também é possível existir no bem-estar, no respeito mútuo, na confiança.

Essa história permite destacar que se desde o berço fomos criados em meio a tensões, brigas e desconforto afetivo e acreditamos que agredir o outro é a única maneira de ter um lugar, a não ser que se renuncie completamente a ocupá-lo, uma espécie de resistência ao bem-estar se

instala, pois este pode parecer menos intenso e seguro que o mal-estar, uma vez que desconhecido. Então inconscientemente recriam-se circunstâncias familiares para se reencontrar o conhecido e a intensidade.

Conheci um homem de negócios bastante educado, gentil e elegante que, quando criança, sofreu com a atitude de um pai extremamente autoritário. Ele impingia ao filho revoltantes provas de resistência, com o suposto objetivo de habituá-lo a não sofrer. O que o incomodava em sua vida atual eram suas reações em relação à autoridade. Tomara consciência de que a desafiava com o objetivo de enfrentá-la. Contestava sistematicamente todos os impedimentos legais ou administrativos com que se defrontava no trabalho, aplicando sua energia para contradizer os funcionários ou responsáveis por serviços, que lhe pediam simplesmente para obedecer as regras administrativas. Ele só tomou consciência disso depois de ter sido levado a uma delegacia por insultar um guarda rodoviário.

Trabalhando suas necessidades, ele se conscientizou de que reencontrava nesses momentos uma intensidade e uma segurança no fato de existir e ocupar seu lugar que não conseguia obter de outra forma. Então exploramos juntos toda a raiva e a revolta reprimidas diante da atitude do pai. Superado esse estágio, a fim de tentar compreender o pai, exploramos as necessidades que o pudessem ter levado a se comportar daquela maneira. Por fim, ele identificou as próprias necessidades: “Hoje, preciso sentir que vivo intensamente, mas não na revolta e na agressão. Preciso dar a mim mesmo todo o lugar e todo o respeito que não recebi de meu pai.”

Todos precisamos de sentido e intensidade, não importa quem sejamos. Constatamos que se não tentarmos compreender a nós e também a mecânica da violência – o que nos possibilitará tomar maior consciência

de nossos mecanismos de funcionamento –, correremos o risco de continuar ainda por muito tempo a erguer cercas de arame farpado ou cortinas de ferro para nos proteger.

Anda logo, rápido! Não temos tempo!

Muitas vezes refleti sobre a escola e a educação, as famílias e as casas de acolhimento para jovens, os internatos e as penitenciárias, sobre todas essas instituições cuja função seria acolher e educar e onde todos se queixam de falta de tempo. E me peguei sonhando com a qualidade das relações interpessoais e que todas as pessoas em aprendizado pudessem: pedir ajuda e ser ouvidas; demonstrar que têm medo ou que não passam bem; ser encorajadas quando não conseguissem atingir um objetivo; manifestar seu desespero e ser compreendidas, sem serem forçadas a reprimir o que sentem.

Mas será que não dispomos de tempo mesmo ou simplesmente não queremos enxergar certas prioridades? Muitas vezes trata-se da correria para cuidar das tarefas domésticas e das obrigações em geral. Por exemplo, um casal percebeu que alegava falta de tempo por andar ocupado supervisionando a obra da casa, e por isso só via os filhos na hora do jantar. As crianças se queixavam da indisponibilidade dos pais e começaram a manifestar sua insatisfação: os ataques de raiva eram frequentes, a queda no rendimento escolar era evidente, as notas baixas tinham começado a aparecer, fechavam a cara a maior parte do tempo, etc. Os pais, que tinham passado a acusar as crianças de indisciplina e falta de respeito, constataram, em certo momento, ter invertido as prioridades. Ao colocarem a casa e o conforto material em primeiro lugar, ficaram sobrecarregados de trabalho e de preocupações financeiras. Após a tomada de consciência, reorganizaram as prioridades e, em consequência, passaram a reservar mais tempo para as atividades em família.

Na realidade, de que serve uma cozinha nova se a família não se reúne para fazer as refeições ou se todos sentam à mesa de cara feia? De que serve uma sala nova se nunca encontramos tempo para nos reunir ali? De que serve um carro novo se a família bate boca durante os trajetos e não tem sequer tempo de passear ou tirar férias?

Prioridade para as cadeiras ou para a escuta?

Há uns anos, Francisco, que já participara de diversos seminários e cursos de Comunicação Não Violenta, me ligou pedindo ajuda. Acabara de ser nomeado diretor de um centro para jovens, num bairro desfavorecido de Bruxelas, e lhe pintaram um quadro desastroso do ambiente. Aparentemente, os jovens tinham se revoltado e quebrado tudo na sala do centro que deve funcionar como local de encontro e de workshops de criatividade. Francisco tem uma longa carreira atuando no terceiro setor e em organizações humanitárias, mas nunca tinha trabalhado com populações de rua. Num encontro com ele e com integrantes de sua equipe que conhecem bem o bairro, eles me contaram sobre o episódio e falei a respeito do assunto com alguns dos jovens. Estes relataram que a diretoria anterior teria prometido atividades e programas que não foram cumpridos. Um belo dia, ao anunciarem que mais uma atividade prometida havia sido cancelada, os jovens, bastante frustrados, destruíram todas as cadeiras e os sofás da sala.

Francisco me contou que seus superiores administrativos insistiram para que ele providenciasse logo o conserto da casa e repusesse os móveis destruídos, e pediu a minha opinião. “Para que reconstruir a casa se a bomba não foi desarmada? Os jovens vão concluir que existe dinheiro para substituir os objetos, mas não para realizar as atividades da programação. Essa é a melhor maneira de apertar de novo o detonador. Certos ou errados, eles tiveram a impressão de que não contam, de que são descartáveis. O mais importante é demonstrar

consideração pelas necessidades deles, escutá-los e tentar compreender suas frustrações”, respondi a ele.

Atendendo ao pedido de Francisco, aceitei ouvir os jovens e restabelecer a paz. Incapaz de calcular o número de horas necessárias para o trabalho de atendimento terapêutico, propus quatro módulos de quatro horas para atender cerca de 15 jovens e apresentei um orçamento.

Uma semana depois Francisco me telefonou para informar que minha proposta havia sido recusada. A diretoria já tinha atingido o limite do orçamento anual ao incluir os custos das obras na sala e a compra de móveis novos. A prioridade da diretoria era proporcionar uma decoração acolhedora e reforçar as medidas de vigilância a fim de garantir que o material fosse respeitado.

É evidente a importância de uma decoração acolhedora. Mas para que ela serve se carregamos a revolta e o ódio no coração? É uma gentileza, mas será que está realmente a serviço das relações humanas? É claro que é importante garantir que os móveis e as instalações sejam respeitados, mas reforçar a vigilância é realmente o meio mais eficaz e satisfatório para todos?

Essa história real mostra como nossas instituições se parecem conosco, no sentido de ainda não terem colocado a pessoa no centro de suas preocupações, deixando-se distrair pela organização que cerca o ser humano.

A violência é a explosão de uma bomba de vida tolhida

Quando esgotamos as palavras e a nossa paciência para escutar, começamos a erguer nossas cercas de arame farpado.

Certo dia levamos uns 20 jovens para dois dias de escalada e esportes radicais ao ar livre, sem muros ou cercas, num campo de treinamento do exército. Os responsáveis por eles nos deram vários avisos: “Eles são perigosos, fiquem de olho, não deixem que fujam”, “Vocês são malucos,

eles vão se mandar e armar confusão no primeiro bar que encontrarem. É melhor não passarem a noite fora. Voltem hoje no fim do dia.”

No entanto, partimos confiantes. De fato, habituados ao confinamento dos centros juvenis, ou a ficarem largados nas ruas, quando passam um dia ao ar livre praticando esportes e desafiando os próprios limites eles sentem que realmente existem e encontram sentido para suas vidas.

Somos todos perigosos, caso nossa vitalidade não tenha tido a chance de se expressar, se nosso mal-estar não tiver tido oportunidade para ser compartilhado e compreendido. A violência é a explosão de uma bomba de vida tolhida.

3. Sentido e sensação

“A margem dá sentido ao rio”

Sem a margem, o rio se torna pântano e não vai longe. Precisamos de sentido assim como necessitamos de alimento. Isso quer dizer que precisamos tanto de direção quanto de significado. É preciso compreender e fazer os outros entenderem que a margem é aliada, amiga, companheira fiel do rio, e que este não se submete à margem, mas nela se apoia e ganha forças.

Com os jovens, trabalho constantemente as questões do sentido e da liberdade. Observo que eles gostariam de ter os dois, só não sabem direito como. Constatam sozinhos que fazer tudo o que têm vontade na verdade não faz sentido e que, ao contrário, escolher um único sentido pode ser limitador. Para ilustrar o fato de que ser livre não significa poder fazer o que bem se entende, mas sim poder fazer o que se escolhe, proponho a eles a seguinte metáfora:

– Imaginem que em certa tarde, num dia de sol, uns 12 de vocês estejam numa quadra esportiva. O que vão fazer?

– Bem, passear, dormir, dar uma volta pelo bairro. Mas a gente vai acabar ficando de saco cheio.

– Imaginem que eu diga que vocês devem fazer o seguinte: desenhar com um giz um grande retângulo branco no chão, dividi-lo em dois e formar dois times. Há apenas uma bola, que deve ser usada ao mesmo tempo pelos dois times, que devem respeitar algumas regras para passar a bola um para o outro.

– Ué, é assim que jogamos futebol! – exclama um dos jovens.

– Então vocês compreendem que são as regras ou os limites que possibilitam o jogo, certo? São elas que permitem exercer de um jeito mais satisfatório a liberdade de jogar, assim como o sinal vermelho e as regras de trânsito são a oportunidade de exercer de modo mais satisfatório e seguro nossa liberdade de circular. Enquanto não tomamos consciência do sentido e da importância das regras, podemos sentir vontade de jogar sozinho, fora dos limites impostos. Se nos conscientizamos do sentido delas, temos mais chances de nos divertir disputando uma partida.

Ensinar o sentido é difícil se nós mesmos não nos debruçamos sobre essa questão. Observo que muitos pais e professores se sentem angustiados com relação a isso. A interpelação de adolescentes e mesmo de crianças pequenas sobre o sentido do que fazem costuma aborrecer os adultos. Pessoalmente, acho ótimo que tantos jovens se interroguem sobre o sentido das coisas e não aceitem mais escutar: “É assim e ponto final. A gente vai à escola porque é uma obrigação. A gente trabalha porque precisa ganhar a vida.”

Pelo questionamento, os jovens convidam os adultos a refletirem sobre suas prioridades e até reformulá-las, assim como indicar o que “faz sentido” para eles. Vejo nisso um sinal de evolução em busca de maior sentido, responsabilidade e verdade. É claro que isso acaba abalando, de

certo modo, as velhas referências e os antigos hábitos e, certamente, nem sempre é fácil ser levado a se questionar.

Celebrando a intensidade da vida

Faz alguns anos, tive um encontro inesperado na rua que me fez refletir sobre uma série de coisas. Eu estava caminhando por uma rua do centro da cidade e fui abordado por um jovem, Tim, de cerca de 16 anos. Ele me perguntou se eu estava procurando alguém, e na mesma hora compreendi que ele estava tentando arranjar drogas. Era um dia frio de novembro, e pensei em aproveitar aquela oportunidade para conversar com aquele garoto e tentar ajudá-lo de alguma maneira. Eu disse a ele que não estava procurando ninguém e perguntei se ele queria um café para espantar o frio. Ele aceitou e assim começamos a conversar na lanchonete da esquina.

– Tim, devo aos jovens grande parte do que sei e do que pratico em minha profissão. Você se importa se eu fizer uma pergunta a seu respeito? – perguntei a ele.

– Não, vai em frente – respondeu Tim.

– O que o levou a ficar o dia inteiro na rua?

– As drogas.

– E o que o levou a consumi-las?

– A vida.

– Mas o que, exatamente, aconteceu na sua vida? Você se importa de me contar?

Ele soltou um longo suspiro antes de responder:

– Meu pai me pressionava para ir à escola e eu fiquei de saco cheio dele. Acho isso uma perda de tempo e não queria mais que ele ficasse me dizendo o que fazer.

– Você precisa que as coisas e a vida tenham sentido? – perguntei.

– Claro! Minha vida naquela cidadezinha era um saco, e meu pai não largava do meu pé. Eu só queria me divertir, então descobri as drogas, e tudo ficou mais legal... – respondeu ele, rindo.

– Então você gostaria que a vida fosse mais intensa, mais emocionante?

– É isso aí, sentia falta de um agito.

– Você precisa constantemente da sensação de estar vivo?

– Preciso. Mas não encontrava isso na minha vida do jeito que ela estava. E foi assim que decidi ir para as ruas. Ainda não encontrei outra razão de viver, mas sei que um dia ela vai chegar.

Mesmo levando essa vida desregrada, Tim acreditava que um dia teria um emprego e formaria uma família.

E assim Tim resumiu duas questões fundamentais em nossa existência: a compreensão do sentido de nossa vida, seu rumo e significados filosófico e espiritual, e também a necessidade de nos sentirmos pulsantes para desfrutar plenamente o prazer de estar no mundo. Se não cuidamos dessas necessidades de modo construtivo, corremos o risco de tentar preenchê-las de modo destrutivo.

Vivi uma outra experiência bastante gratificante ao observar o desabrochar de um jovem triste e solitário que também tinha um sério problema com drogas. Foi numa atividade ao ar livre – uma excursão de canoagem – com um grupo do centro juvenil que o vi vibrar junto dos outros participantes. Daquele dia em diante, Julien pareceu se abrir mais e passou a interagir com os colegas. Oito anos depois desse episódio, soube que ele conseguiu arrumar um emprego e teve um filho.

Eis um desafio que me agrada em particular: encontrar a presença, a alegria e o gosto pela vida mesmo enfrentando os mais terríveis obstáculos, sem negá-los nem rejeitá-los. Tentando evitar as armadilhas costumeiras: virarmos prisioneiros de nossos hábitos, nossos princípios e nossas velhas feridas ainda abertas.

Quero celebrar a vida em todos os seus estados e momentos, ela que nos faz buscar o que desejamos de verdade, apesar dos limites com que deparamos. É essa celebração que nos leva a ir mais longe, a nos reinventarmos, a redefinir prioridades, a ousar mudar o que não nos agrada ou a aprender a gostar do que não podemos modificar.

Durante a Segunda Guerra Mundial, minha avó, uma mulher incrivelmente generosa e muito religiosa, escondeu judeus no porão de casa. Eu e meus irmãos custávamos acreditar que seres humanos precisassem se esconder para continuar vivos. Ela nos contava essas histórias e nosso coração sempre acelerava quando ela descrevia a chegada dos alemães. Sem hesitar, ela ousou dizer ao chefe da patrulha que ali só moravam membros da família. Eu sentia imensa admiração por sua dignidade e sua coragem, embora alimentasse uma dúvida:

– Mas, vovó, a senhora não falou a verdade para os alemães. Dizer a verdade não é sempre o mais importante?

– Você tem razão. Acho que devemos sempre tentar dizer a verdade. Mas nesse caso havia algo ainda mais importante: a vida. É preciso respeitá-la acima de tudo.

E foi assim que aprendi com minha avó o que está além; além das palavras, dos princípios e dos hábitos.

E o uso da força e do castigo?

Se vejo meu filho correr na rua, onde transitam carros, vou agarrá-lo à força e colocá-lo de volta na calçada. Não é o momento de lhe dizer como me sinto nem quais as minhas necessidades. Quando ele estiver em segurança, em vez de lhe dar uma bronca, brigar com ele, recriminá-lo ou, pior, puni-lo, eu posso lhe explicar que senti muito medo (S), e, por não ter certeza de que ele tinha consciência do perigo, o puxei para protegê-lo de um acidente (N). Então pergunto se ele *não acha* que precisa prestar mais atenção no futuro (P).

Caso eu seja atacado na rua e não tenha outro meio de evitar uma agressão senão com outra agressão, não me resta escolha. Não agredirei para atacar, mas para proteger minha vida. A vida, e unicamente ela, é a medida da legítima defesa física. Qual a nossa intenção: subjugar, reduzir, suprimir a vida ou proteger, permitir e encorajá-la?

No que diz respeito ao uso da força para fins educacionais, seja dando um tapa, uma palmada ou trancando a criança no quarto, sempre fico perplexo ao ouvir que pais que afirmam amar os filhos são capazes de agredi-los quando suas ordens não são cumpridas. Será que eles manifestam o seu desacordo da mesma maneira com amigos e familiares? Como pai, posso compreender a sensação de descontrole e de ter nossos limites testados pelo comportamento dos filhos, sem saber qual atitude tomar. Entretanto, estou convencido de que bater numa criança, mesmo de leve, é perpetuar a velha crença de que a violência é um meio legítimo para a resolução de conflitos – agir assim é autenticar no coração dos jovens adultos de amanhã o uso da força para subjugar o outro. É fazê-lo admitir que “se a gente não consegue se entender, só resta sair no tapa”. Ou seja, é alimentar a velha ilusão de que podemos obter o bem causando o mal.

Esse ato é uma confissão de impotência: impotência de se fazer compreender e também de entender o outro. Peço ao leitor que observe a urgência do aprendizado de uma nova linguagem para nos compreender e nos fazer compreender. Não afirmo que os atos não devam ser aprovados ou desaprovados se tiverem prestado um bom ou um mau serviço a determinado valor. Tal referência, bastante clara, me parece indispensável não apenas para a educação, mas para o bem-estar da vida em comunidade.

Punição ou sanção?

Então é preciso punir? Não há meios mais eficientes de sancionar o fato de um ato ter prestado um mau serviço a determinado valor? Acredito que a punição representa falta de imaginação, de criatividade e de confiança na eficácia do entendimento para encontrar uma solução reparadora e que sirva à vida.

Os tribunais começam a compreender isso e a sancionar por trabalhos ditos de interesse geral. Não digo que seja fácil, e não cabe a mim julgar pais exauridos e no limite de suas possibilidades. Apenas constato que somos todos responsáveis pela perpetuação de um modelo de educação que oficializa a violência.

Constato, quase todos os dias, quanto o medo do castigo e a busca pela recompensa, dois lados do mesmo jogo trágico, mantêm diversas pessoas dependentes do outro, da culpa paralisante e da sistemática desconfiança quanto à iniciativa, à novidade, à diferença e à responsabilidade. Tais situações reativam o medo de “cometer um erro” e ser castigado ou de não receber a recompensa, que representa a aprovação. O sistema castigo/recompensa não cria segurança interior nem autoconfiança. Em geral, suscita de modo inconsciente, mas duradouro, a busca mais ou menos desesperada da nota boa ou a apreensão angustiada de tirar uma nota ruim. Com frequência pude observar esse mecanismo, sobretudo em empresas, e muitas vezes me afligi ao ver os estragos causados por uma educação que, em último recurso, transmite seus valores recorrendo ao medo e à culpa mais do que ao entusiasmo e à adesão.

Afinal, o que desejamos do outro? A obediência automática desprovida de consciência, baseada no medo? A vergonha e a preocupação única de agradar para comprar a paz? Ou a adesão responsável a valores que nos são caros e o prazer de agir visando ao interesse comum e ao compromisso moral?

Eu prestei serviço militar na Bélgica. Depois de seis meses de treinamento bastante árduo, tanto física quanto psicologicamente, me dei conta de que seria inútil tentar me impor ao meu pelotão, apesar de ser um oficial e ter autoridade para isso. Não queria que aqueles homens agissem por dever ou submissão, mas por consciência e responsabilidade. Compreendi que as atividades propostas tinham de fazer sentido e que eles precisavam ser motivados a executar as tarefas. Dar ordens sem definir o sentido nem garantir a motivação dos homens teria tornado nossa relação superficial. Eu queria relações vivas e o mais igualitárias possível, mantendo o respeito aos papéis de cada um. Não me recordo de já ter precisado levantar a voz, pois nossa equipe funcionava alegremente graças à confiança mútua.

Dessa experiência, guardo a consciência de que quando a vida nos leva a assumir um cargo de autoridade, esta não passa da função de inspirador do movimento e de facilitador da coesão – um pouco como um maestro de orquestra. O maestro “pune” o músico que desafina ou toca uma nota errada? Não, ele lembra o sentido da música e o respeito pela partitura e estimula o gosto de tocar em conjunto. Do meu tempo de serviço militar guardo a consciência de que podemos viver relações estritamente hierarquizadas mantendo o respeito e a estima mútuos, sem perda da identidade ou da dignidade. O que importa não é tanto “o que fazemos”, mas “como fazemos”.

Enfim, tampouco declaro que a firmeza não seja por vezes necessária. Mas não podemos aprender a ser firmes e fortes sem ser agressivos? Não podemos aprender a falar as coisas sem julgar, mas exprimindo com firmeza o que desejamos e dando ao outro o direito de discordar?

Quando estamos exaustos, logo consideramos que o outro é que nos deixa cansados. Por exemplo, quando nasceu nossa primeira filha, Camille, minhas noites e as de Valérie ficaram mais curtas e nossas horas

de sono ininterrupto diminuíram consideravelmente. Certa noite, Camille chorou sem parar por algumas horas. Então eu e minha mulher levantamos resmungando: “Como ela é cansativa, esse choro é insuportável.” Mas em seguida nos corrigimos: “Não, nós é que estamos exaustos e achamos difícil suportar ouvi-la chorando. Ela está viva, é apenas um bebê que sente fome, dor e fica incomodado quando a fralda está suja, e a única maneira de manifestar isso é por meio do choro.” Certamente não dava para esperar que ela fosse boazinha e nos deixasse dormir. Cabia a nós satisfazer de outra forma nossa necessidade de repouso.

O cientista e ensaísta francês Albert Jacquard lança esta reflexão a respeito de assumirmos a responsabilidade ao modo de sancionar: “A presença de uma cadeia em uma cidade é a prova de que algo não funciona na sociedade como um todo.” No mesmo sentido, recorrer ao castigo sinaliza que algo não funciona no nosso modo de educar, de trabalhar ou de viver junto.

7

Método

*Nos últimos anos, estamos mais conscientes
do que nunca das semelhanças profundas
existentes entre todos os organismos
vivos. Toda vida é semelhante e
nos parecemos bem mais do
que havíamos imaginado.*

GEORGE WALD, bioquímico americano

I. Três minutos, três vezes ao dia

Nietzsche dizia: “O poder é o método.” Aprender uma língua, um esporte ou qualquer técnica pressupõe método, aplicação, rigor e disciplina. Após 15 dias de prática intensiva num curso de Comunicação Não Violenta, comecei a me sentir mais à vontade com o processo. Comento isso com o intuito de encorajar o leitor a tomar consciência de que, como mencionado no início desta obra, não creio que apenas a leitura de um livro possa nos transformar de maneira profunda e duradoura. Para isso, é preciso prática e experimentação.

Em geral, quando os participantes de um curso insistem em obter um conselho sobre um método de prática regular, eu lhes proponho o seguinte método: “Pratique por três minutos, três vezes ao dia.” Três minutos de escuta a si mesmo, sem julgamentos nem recriminações, sem conselhos, sem busca de soluções. Três minutos dedicados a você e não a seus projetos ou suas preocupações. Três minutos para refletir sobre o

seu estado interior sem tentar modificar nada. Três minutos para se conectar consigo mesmo. É dessa qualidade da presença em relação a si mesmo que poderá nascer a qualidade da presença para o outro.

Esse conselho, na verdade, é um convite à conscientização de que não vale a pena impor a si mesmo objetivos de mudança tão enormes que corram o risco de ser abandonados. Identificar minha presença diante de mim mesmo foi essencial para mudar minha vida profissional e afetiva. Quando nos escutamos assim, podemos pouco a pouco notar quais são nossas tendências. Sem a pressão de ter que resolver um problema ou obter um resultado de imediato, podemos voltar nossa atenção e nossa consciência à emergência da vida em nós: “Onde está a vida em mim, quais as minhas necessidades satisfeitas e as insatisfeitas?” Quando as necessidades realmente brotam e suas prioridades vêm à tona, começamos a vislumbrar as soluções. Esse exercício desencadeia ações: quanto mais consciente do que indica a própria raiva, mais o leitor estará disponível para escutar a do outro, e quanto mais familiarizado com a própria impotência ou insegurança, mais benevolência e compreensão terá em relação às do outro. Acolher e amar a própria vulnerabilidade nos torna aptos para acolher e amar a vulnerabilidade do outro. Não descobri até hoje outro modo de renunciar ao nosso velho e trágico hábito de viver as relações humanas como se elas fossem relações de força.

2. Uma limpeza da consciência

Por fim, recomendo a gratidão, trazê-la dentro de si e expressá-la por todas as necessidades satisfeitas – mesmo que depois de tudo desmoronar só nos reste a necessidade de estar vivo, de poder inspirar a próxima lufada de ar, de ter olhos para ver e mãos para tocar. Entendo

que essa proposta possa parecer ingênua para você, mas para mim ela é fundamental.

Quando alimentados pela energia emanada por tudo aquilo que vai bem, encontramos forças para enfrentar o que vai mal. Se toda a nossa energia é consumida pela irritação que sentimos quando o metrô atrasa e esquecemos todos os que chegam no horário, corremos o risco de ver apenas o lado ruim das coisas e, cedo ou tarde, de nos asfixiarmos com toda essa negatividade. No dia a dia, na vida conjugal e em família – e por que não na escola ou no trabalho –, a gratidão é o que reforça os relacionamentos. Atenção, não se trata de ser gentil, mas de ser verdadeiro.

Não deveríamos manifestar todo o nosso amor só depois que nossos familiares e amigos morrem, nem esperar sobreviver a uma doença para sermos gratos por ter saúde, muito menos nos sentir mergulhados na solidão para aprendermos o valor de uma amizade verdadeira. Se não nos mantivermos vigilantes, nossa consciência pode se deixar contaminar pelas más notícias, a ponto de não sobrar espaço para acolher as boas. Precisamos estar atentos a essa limpeza da consciência para que ela funcione da maneira mais eficaz diante das boas e das más notícias.

3. A consciência de convívio

Certa vez um beduíno me disse: “A tristeza é um vírus que não sobrevive dentro da gente. Se alguém fica triste, é só ser escutado e reconfortado que logo recupera o prazer de cuidar dos outros.”

Durante os workshops que promovo em regiões inóspitas do deserto, sempre me emociono com a cordialidade das relações das pessoas que vivem lá. Fico encantado com a coesão que existe entre elas. É como se cada um tivesse um radar para captar as necessidades do outro, sem

deixar de lado o respeito por si próprio. Tenho sempre a impressão de que, de tanto conviverem, em circunstâncias ao mesmo tempo delicadas e desprovidas de qualquer supérfluo, desenvolveram uma acuidade de consciência e de coração que chamo de “consciência de convívio”. Ela inclui também a dignidade e a humildade, a autonomia e a dependência, a integridade e a integração, a liberdade e a responsabilidade, a presença diante de si e diante do outro, a consciência do indivíduo e também do universo.

Podemos aprimorar esse radar, essa acuidade da consciência e do coração e desenvolver a consciência comum de convívio.

No nosso mundo em rápida mutação, esse trabalho de coesão e de integração de nossas comunidades, em todos os níveis, me parece ser a principal medida para deter o mecanismo da exclusão, do isolamento e da violência expressa ou reprimida.

EPÍLOGO

Jardinando a paz

*O que é o Mal senão o Bem
torturado pela própria sede?*

KHALIL GIBRAN, escritor e filósofo libanês

A violência não faz parte da natureza humana

Acredito cada vez mais que a violência não é a expressão de nossa natureza, e sim da frustração dela. A violência serve para exprimir nossas necessidades que não são reconhecidas nem satisfeitas. Se nossas necessidades são reconhecidas, qual é a utilidade da violência? Acredito cada vez menos na maldade das pessoas e cada vez mais no poder da amargura e do medo, assim como na força que se alimenta da frustração. No fundo, a maldade é a expressão da amargura das pessoas que não cuidaram – ou não tiveram a oportunidade de cuidar – do próprio sofrimento. Se pudermos falar de nossos temores e de nossas aflições, mesmo os mais secretos, compartilhar ou trabalhar nossas frustrações, mesmo as mais inconfessáveis, não é verdade que poderíamos coexistir sem nos agredir?

A violência, um velho hábito

Adquirimos o triste e velho hábito de acreditar que o último recurso para resolver um conflito é a violência, e deixamos que esse hábito prejudicial nos guiasse ao longo da vida. Sabemos agora que existem

outros modos de resolução de conflitos, então podemos começar a nos desprogramar da violência e compreender uns aos outros.

Nada me irrita tanto quanto as velhas crenças como “O homem é o lobo do homem”, “O conflito faz parte da natureza humana” ou “O homem não vai mudar nunca”. Essa aceitação dá margem à violência futura e arma o próximo combate. Cada um de nós precisa tomar consciência de seu poder individual a fim de contribuir para a mudança, desprogramar-se da violência e se empenhar em desenvolver uma nova consciência comum.

Todos os dias acalento um sonho, convencido de que são eles que nos fazem atravessar mares ou desertos para descobrir novos continentes. Se os jeans, a Coca-Cola e os aparelhos de barbear se tornaram conhecidos em poucos anos e utilizados no mundo inteiro, a ponto de constituir uma espécie de cultura comum mundial, é porque atendiam a uma necessidade, fosse ela conforto, bem-estar, simplicidade, identidade. Encontrei muita gente, nos quatro cantos do mundo, que adotou elementos dessa cultura global, mas também vi que muitas outras pessoas se apegavam com igual vigor a suas tradições locais ou familiares. Por que então não contribuir para um modo de comunicação global que não comprometa sua identidade?

A Comunicação Consciente e Não Violenta promove o relacionamento consigo mesmo e as relações interpessoais, sejam elas conjugais, familiares ou profissionais, por isso acredito que ela é a maneira mais adequada de se relacionar no mundo atual. Imaginem como seria o mundo se todos pudessem aprender a escutar e a colocar em prática a linguagem do coração?

Sonho que chegará o dia em que cada vez mais pessoas irão se responsabilizar por suas atitudes e seu modo de agir e cuidar da higiene da consciência: “O que digo, o que faço, os pensamentos que alimento,

minhas intenções e os projetos que acalento contribuem para a unidade ou para a divisão, para a conciliação das diferenças ou para o acirramento dos contrários, para a paz ou para a guerra?”

Creio de fato que não haverá paz no mundo enquanto cada um de nós não cuidar de sua paz interior, como um jardineiro cuida das flores – todos os dias. É essa consciência que nos permite esperar habitar com calma, segurança e alegria esse novo continente ainda tão pouco conhecido: a relação. Não é um belo desafio para este terceiro milênio?

Lista de necessidades

SOBREVIVÊNCIA	AUTONOMIA
Abrigo Água Alimento Ar Movimentos, exercícios Repouso, permanência Segurança, proteção	Apropriação de seu poder Autoafirmação Escolha, decidir por si mesmo Independência Liberdade Solidão, calma, tranquilidade, tempo/espaço para si
ALIMENTO (no sentido amplo)	INTEGRIDADE
Afeto Atenção, cuidado, presença Conforto Cordialidade Cuidados, atenções, presença Delicadeza Descanso, relaxamento, prazer, lazer Sensibilidade Ternura Toque	Autenticidade, honestidade Autoconhecimento Autoestima Determinar seus valores, sonhos e visões Equilíbrio Objetivo, direção, saber aonde ir Respeito por si próprio Ritmo, tempo de integração Sentido do próprio valor e do próprio lugar
EXPRESSÃO DE SI	DE ORDEM MENTAL
Ação Aprendizado Crescimento, evolução, atualização, desenvolvimento, recuperação Criatividade Domínio Gerar, ser a causa, participar Satisfação, realização	Clareza, compreensão (por meio de reflexão, análise, discernimento, experiência) Coerência, adequação Concisão Consciência Estímulo Exatidão Exploração, descoberta Informações, conhecimentos Simplicidade
DE ORDEM SOCIAL	
Aceitação Amizade Amor, afeto Apoio, assistência, ajuda, conforto Apreciação Companhia	

Comunicação
Concordância
Conexão
Confiança
Contato
Dar, servir, contribuir
Equidade, justiça
Escuta, compreensão, empatia
Expressão
Honestidade, transparência
Interdependência
Intimidade
Partilha, troca, cooperação
Pertencimento
Presença
Proximidade
Receber
Reconhecimento (ressonância, feedback)
Respeito, consideração
Segurança (credibilidade, poder contar com alguém, confidencialidade, discrição, estabilidade, fidelidade, permanência, continuidade, estruturas, referências, etc.)
Tolerância, aceitação das diferenças, abertura

DE ORDEM ESPIRITUAL

CELEBRAÇÃO DA VIDA (aceitação da vida em seus diferentes aspectos e fases)

Alegria	Bom humor
Amor	Comunhão
Beleza, senso estético	Festa
Confiança, entrega	Jogo
Esperança	Luto, perda
Harmonia	Nascimento
Inspiração	Prazer em experimentar a intensidade da vida em si
Ordem	Render graças
Paz	Ritualização
Propósito	
Sagrado	
Ser	
Serenidade	
Silêncio	
Transcendência	

Lista de sentimentos

Sentimentos experimentados quando nossas necessidades são satisfeitas

À vontade	Desligado	Ofegante
Absorvido	Deslumbrado	Ofuscado
Admirado	Desperto	Otimista
Afetuosos	Despreocupado	Pacificado
Agitado	Disposto	Pasmo
Agraciado	Divertido	Plácido
Alegre	Embriagado	Prazer (sentindo)
Alerta	Emocionado	Preocupado
Aliviado	Enamorado	Privilegiado
Amado	Encantado	Próximo
Amigável	Encorajado	Radiante
Amoroso	Energizado	Reconfortado
Animado	Entusiasmado	Reconhecido
Apaixonado	Esperançoso	Refrescado
Apreciativo	Estimulado	Relaxado
Ardoroso	Exaltado	Revigorado
Arrebatado	Excitado	Saciado
Atencioso	Expansivo	Satisfeito
Atento	Expectante	Seguro
Atônito	Extasiado	Sensibilizado
Aturdido	Exuberante	Sensível
Bem-humorado	Exultante	Serenado

Calmo	Fascinado	Sereno
Caloroso	Feliz	Siderado
Cativado	Fervilhante	Solidário
Centrado	Grato	Sossegado
Charmoso	Harmonia (em)	Suavizado
Cheio de energia	Hilário	Superexcitado
Complacente	Iluminado	Surpreendido
Comprometido	Impaciente	Surpreso
Concentrado	Inflamado	Terno
Confiante	Inspirado	Tocado
Confortável	Instigado	Tranquilo
Contente	Interessado	Valorizado
Contente consigo mesmo	Intrigado	Venturoso
Corajoso	Jubiloso	Vibrante
Curioso	Livre	Vivaz
Dadivoso	Misericordioso	Vivo
Desejoso	Nas nuvens	

Sentimentos experimentados quando nossas necessidades não são satisfeitas

Abalado	Desvairado	Letárgico
Abatido	Dividido	Machucado
Aborrecido	Embaraçado	Magoado
Acabrunhado	Enciumado	Mal
Aflito	Enervado	Mal-humorado
Agitado	Enfurecido	Meditativo
Alarmado	Enojado	Medroso
Alterado	Enraivecido	Melancólico
Amargurado	Ensimesmado	Mexido
Amedrontado	Entediado	Moído
Angustiado	Entorpecido	Moroso

Animosidade (cheio de)	Entristecido	Mortificado
Ansioso	Envergonhado	Nervoso
Apático	Esfomeado	Ódio (com)
Apreensivo	Esgotado	Ofendido
Arrasado	Espantado	Oprimido
Assustado	Estafado	Pânico (em)
Aterrorizado	Estranho	Pasma
Atormentado	Exasperado	Pensativo
Avesso a	Exaurido	Perdido
Balançado	Farto	Perplexo
Bloqueado	Fatigado	Perturbado
Cabisbaixo	Ferido	Pessimista
Calejado	Fora de si	Pouco à vontade
Cansado	Fracó	Preguiçoso
Carente	Fragilizado	Preocupado
Cético	Frustrado	Raivosó
Chateado	Furioso	Rancoroso
Chocado	Hesitante	Receoso
Confuso	Horrorizado	Rejeitado
Consternado	Humilhado	Reservado
Contrariado	Impaciente	Resmungão
Coração partido (com o)	Impotente	Ressentido
Curioso	Impressionado	Reticente
Decepcionado	Incomodado	Saturado
Deprimido	Incrédulo	Sedento
Desalentado	Indeciso	Silencioso
Desapontado	Indiferente	Sufrimento (em)
Desarmado	Inerte	Solitário
Desarvorado	Infeliz	Sombrio
Desconcertado	Inquieto	Sorumbático
Desconfiado	Insatisfeito	Surpreso
Desconfortável	Inseguro	Taciturno

Desconsolado	Insensível	Temeroso
Descontente	Instável	Tenso
Desencorajado	Intrigado	Transtornado
Desesperado	Invejoso	Trêmulo
Desgostoso	Irado	Triste
Desligado	Irritado	Usado
Desmoralizado	Isolado	Vexado
Desmotivado	Lamurioso	Vingativo
Desolado	Lastimoso	Vulnerável
Desprotegido	Lento	Zangado

Lista de sentimentos compreendendo interpretações e julgamentos

As palavras seguintes costumam ser empregadas como sentimentos quando na verdade são julgamentos ou interpretações

Abandonado	Frouxo	Perseguido
Abusado	Humilhado	Pisoteado
Acuado	Idiota	Pressionado
Acusado	Ignorado	Punido
Ameaçado	Inadequado	Rebaixado
Atacado	Incompetente	Recusado
Banido	Incompreendido	Rejeitado
Bobo	Indesejável	Repreendido
Condenado	Indigno	Ridicularizado
Culpado	Insultado	Roubado
Desacreditado	Intimidado	Sabotado
Desamparado	Inútil	Sobrecarregado
Desconsiderado	Invisível	Sufocado
Desprezado	Isolado	Sujo
Desvalorizado	Julgado	Torturado
Detestado	Largado	Traído
Diminuído	Lesado	Trapaceado
Dominado	Manipulado	Um zero à esquerda
Eliminado	Marginalizado	Usado
Encurralado	Marionete	Vazio

Enganado	Negligenciado	Vencido
Espezinhado	Nulo	Violado
Estúpido	Pateta	Violentado
Explorado		

Referências bibliográficas

- BOBIN, Christian. *Souveraineté du vide*. Paris: Folio
- _____. *Francisco de Assis: o menor de todos*. Paulinas, 1999.
- COELHO, Paulo. *O Alquimista*. Editora Sextante, 2012.
- CORNEAU, Guy. *Será que existe amor feliz?*. Campus, 1999.
- DELAUNAY, Michèle. *L'ambiguïté est le dernier plaisir*. Arles: Actes Sud, 1987.
- MILLER, Alice. *C'est pour ton bien*. Vendôme: Le Fil rouge, Presses Universitaires de France.
- RAJNEESH, *Tao de Rajneesh*. São Paulo: Cultrix, 2005.
- RILKE, Rainer Maria. *O livro de horas*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1994.
- ROSENBERG, Marshall. *Nonviolent Communication. A Language of Compassion*. Delmar, Tuddle Dancer Press, traduzido em francês com o título *Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs*. Jouvence et Syros, 1999.
- SAINT-EXUPÉRY, Antoine de. *O Pequeno Príncipe*. Rio de Janeiro: Agir, 1973.
- SALOMÉ, Jacque; e GALLAND, Sylvie. *Si je m'écoutais je m'entendrais*. Montreal: Les Éditions de l'Homme, 1990.

Agradecimentos

Meu agradecimento especial a Marshall Rosenberg, com quem me formei em Comunicação Não Violenta. O encontro com ele e com seus ensinamentos trouxe um novo significado para minha vida. Graças à sua clareza, à sua coerência e à sua integridade, o processo de compreender a si mesmo e ao outro contribuiu para mudar fundamentalmente tanto a minha vida profissional quanto a afetiva.

Meus agradecimentos também a Anne Bourrit, encarregada de formar profissionais em Comunicação Não Violenta, com quem tive a chance de identificar e compreender as principais barreiras que dificultavam a minha vida. Ela ocupa um lugar especial no meu coração e no de Valérie, minha mulher.

Também gostaria de agradecer profundamente a Guy Corneau pelo prefácio e por seu constante estímulo para que eu escrevesse este livro. Ao longo de vários anos de trabalho e amizade, fui inspirado por seu grande altruísmo em relação ao ser humano e por sua fé na vida. Ele me transmitiu o gosto de traduzir em linguagem simples conflitos psicológicos que podem parecer complicados.

Também agradeço a Pierre Bernard Velge, que me ensinou a agir sem julgamentos e a escutar com o objetivo de compreender e amar ainda mais.

Agradeço também a todos aqueles que confiaram em mim durante os seminários, as consultas e as conferências. Este livro nasceu da autenticidade de nossos encontros e da beleza das transformações experimentadas.

Também sou imensamente grato a Liliane Magi pela paciente leitura de meus manuscritos.

Enfim, gostaria de agradecer a todos os formadores do curso de Comunicação Não Violenta na Suíça, na França e na Bélgica com quem tive oportunidade de trabalhar, por toda a amizade e todo o apoio.

Sobre o autor

THOMAS D'ANSEMBOURG trabalhou vários anos como advogado e conselheiro em um centro de assistência a delinquentes juvenis. Apaixonado pelas relações humanas e em busca do sentido da própria vida, decidiu largar a carreira jurídica para se dedicar à prática do acompanhamento terapêutico e ao ensino da Comunicação Não Violenta, seguindo o método elaborado pelo psicólogo americano Marshall Rosenberg. Atualmente participa de conferências e dá cursos na Europa, no Canadá e no Marrocos.

CONHEÇA OS CLÁSSICOS DA EDITORA SEXTANTE

1.000 lugares para conhecer antes de morrer, de Patricia Schultz

A História – A Bíblia contada como uma só história do começo ao fim, de The Zondervan Corporation

A última grande lição, de Mitch Albom

Conversando com os espíritos e Espíritos entre nós, de James Van Praagh

Desvendando os segredos da linguagem corporal e Por que os homens fazem sexo e as mulheres fazem amor?, de Allan e Barbara Pease

Enquanto o amor não vem, de Iyanla Vanzant

Faça o que tem de ser feito, de Bob Nelson

Fora de série – Outliers, de Malcolm Gladwell

Jesus, o maior psicólogo que já existiu, de Mark W. Baker

Mantenha o seu cérebro vivo, de Laurence Katz e Manning Rubin

Mil dias em Veneza, de Marlena de Blasi

Muitas vidas, muitos mestres, de Brian Weiss

Não tenha medo de ser chefe, de Bruce Tulgan

Nunca desista de seus sonhos e Pais brilhantes, professores fascinantes, de Augusto Cury

O monge e o executivo, de James C. Hunter

O poder do Agora, de Eckhart Tolle

O que toda mulher inteligente deve saber, de Steven Carter e Julia Sokol

Os segredos da mente milionária, de T. Harv Eker

Por que os homens amam as mulheres poderosas?, de Sherry Argov

Salomão, o homem mais rico que já existiu, de Steven K. Scott

Transformando suor em ouro, de Bernardinho

INFORMAÇÕES SOBRE OS
PRÓXIMOS LANÇAMENTOS

Para saber mais sobre os títulos e autores
da EDITORA SEXTANTE,
visite o site www.sextante.com.br,
curta a página facebook.com/esextante
e siga @sextante no Twitter.

Além de informações sobre os próximos lançamentos,
você terá acesso a conteúdos exclusivos e poderá participar
de promoções e sorteios.

Se quiser receber informações por e-mail,
basta cadastrar-se diretamente no nosso site
ou enviar uma mensagem para
atendimento@esextante.com.br



www.sextante.com.br



facebook.com/esextante



[@sextante](https://twitter.com/sextante)

Editora Sextante
Rua Voluntários da Pátria, 45 / 1.404 – Botafogo
Rio de Janeiro – RJ – 22270-000 – Brasil
Telefone: (21) 2538-4100 – Fax: (21) 2286-9244
E-mail: atendimento@esextante.com.br